



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra regionálního managementu a práva

Bakalářská práce

Zákaz diskriminace spotřebitele

Vypracoval: Adam Daniel

Vedoucí práce: Ing. Martina Krásnická, Ph.D., LL.M.

České Budějovice 2021

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Adam DANIEL
Osobní číslo: E17238
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Řízení a ekonomika podniku
Téma práce: Zákaz diskriminace spotřebitele
Zadávající katedra: Katedra regionálního managementu a práva

Zásady pro vypracování

Cíl:

Cílem práce je rozbor právních norem České republiky a Evropské unie týkající se ochrany spotřebitele, zejména zákazu diskriminace spotřebitele a konkrétních forem jeho porušování. Praktická část bude zaměřena na průzkum znalostí a zkušeností spotřebitelů v oblasti ochrany spotřebitele a zákazu diskriminace spotřebitele pomocí dotazníkového šetření.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury a právních norem vztahujících se k tématu
2. Vytvoření dotazníkového šetření a následné zpracování získaných dat

Rámcová osnova:

1. Úvod
2. Teoretická část
3. Metodický postup a cíle práce
4. Praktická část
5. Závěr

Summary + Keywords v AJ

Seznam literatury

Seznam tabulek a grafů

Seznam příloh

Přílohy

Rozsah pracovní zprávy: 40 – 50 stran

Rozsah grafických prací: dle potřeby

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam doporučené literatury:

1. Hrubý, R., & Krásnická, M. (2012). Introduction to the EU law: Úvod do práva EU. Praha: Alfa Nakladatelství.
2. Pokorná, J., Večerková, E., Levická, T., & Dudová, J. (2017). Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů: komentář. Praha:

Wolters Kluwer

3. Srbová, A., & Vojtko, V. (2011). Spotřebitelské teorie a realie. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta
4. Týč, V. (2010). Základy práva Evropské unie pro ekonomy (6., přeprac. a aktualiz. vyd). Praha: Leges.
5. Večerková, E., Selucká, M., Dudová, J., & Urbanová, M. (2015). Společensko-právní aspekty ochrany spotřebitele a jeho zdraví. Brno: Masarykova univerzita.
6. Vítová, B. (2016). Zákon o ochraně spotřebitele: komentář. Praha: Wolters Kluwer.

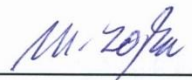
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Martina Krásnická, Ph.D., LL.M.**
Katedra regionálního managementu a práva

Datum zadání bakalářské práce: **17. března 2021**

Termín odevzdání bakalářské práce: **16. dubna 2021**


doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13
370 05 České Budějovice


doc. PhDr. Miloslav Lapka, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 24. března 2021

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

Adam Daniel

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych rád poděkoval vedoucí práce Ing. Martině Krásnické, Ph.D., LL.M. za odborné vedení, cenné rady a pomoc při zpracování této práce.

Obsah

1	Úvod	3
2	Ochrana spotřebitele	5
2.1	Definice ochrany spotřebitele	5
2.2	Spotřebitel.....	6
2.3	Podnikatel	7
2.4	Zásada ochrany slabší strany	7
2.5	Ochrana spotřebitele v právu České republiky	9
2.5.1	Občanský zákoník	10
2.5.2	Zákon o ochraně spotřebitele.....	10
2.5.3	Trestní zákoník.....	11
2.5.4	Zákon o obecné bezpečnosti výrobků.....	12
2.5.5	Zákon o cenách	12
2.5.6	Zákon o České obchodní inspekci	12
2.6	Nástroje obrany spotřebitele	13
2.7	Evropská unie a ochrana spotřebitele.....	14
2.8	Primární právo	15
2.9	Sekundární právo	15
2.9.1	Nařízení	15
2.9.2	Směrnice	16
2.9.3	Rozhodnutí.....	17
2.9.4	Doporučení a stanoviska.....	17
2.10	Spotřebitelská politika EU.....	17
2.10.1	Politika Evropské unie v letech 2007-2013.....	18
2.10.2	Politika Evropské unie v letech 2013-2020.....	19
3	Zákaz diskriminace spotřebitele	21

3.1	Pojem diskriminace spotřebitele	21
3.2	Definice zákazu diskriminace spotřebitele	23
3.3	Obrana spotřebitele před diskriminací	24
4	Cíle a metodika práce	26
4.1	Cíle práce	26
4.2	Výzkumná tvrzení	26
4.3	Metodika práce.....	27
4.3.1	Studium odborné literatury	27
4.3.2	Sběr dat.....	27
5	Praktická část	29
5.1	Případy porušení zákazu diskriminace spotřebitele	29
5.1.1	Zeměpisné blokování	29
5.1.2	Platba v hotovosti a platba platební kartou.....	31
5.1.3	Platba v hotovosti a platba stravenkami	31
5.1.4	Diskriminace v oblasti dopravních služeb.....	32
5.1.5	Diskriminace na základě věku	32
5.1.6	Diskriminace spotřebitele z praxe veřejného ochránce práv	32
5.2	Zákaz diskriminace spotřebitele a COVID-19.....	35
5.3	Analýza výsledků dotazníkového šetření	36
5.4	Vyhodnocení dotazníku.....	37
5.5	Zhodnocení stanovených výzkumných tvrzení.....	51
6	Závěr	52
I.	Summary	54
II.	Seznam použitých zdrojů	55
III.	Seznam grafů a tabulek	
IV.	Přílohy	

1 Úvod

Zákaz diskriminace spotřebitele spadající do oblasti ochrany spotřebitele vznikl za účelem odstranění nerovného zacházení a diskriminačního jednání se spotřebitelem v tržním prostředí moderního státu. Spotřebitel může být na trhu diskriminován z důvodu svého slabšího postavení, projevujícím se v jeho rozdílném materiálním, vědomostním a právním vybavením oproti zkušenému a znalému podnikateli. Primárním záměrem samotného spotřebitele oproti na zisk zaměřenému podnikateli je zboží a služby pouze spotřebovat, a proto by měly být nastaveny podmínky prodeje výrobků a poskytování služeb tak, aby nebylo ke spotřebitelům se stejnými podmínkami koupě přistupováno odlišně.

Zákaz diskriminace spotřebitele cílí na zamezení vzniku situací, ve kterých by docházelo k znevýhodňujícímu prodeji výrobků nebo služeb spotřebiteli na základě jeho věku, pohlaví, státní příslušnosti, rasy, víry, zdravotního postižení a dalších podob přímé i nepřímé diskriminace. Problémem zmíněného zákazu je jeho přílišná obecnost v § 6 zákona o ochraně spotřebitele, a proto v praxi často dochází k potřebě rozhodnutí Ústavního soudu, Nejvyššího správního soudu nebo veřejného ochránce práv o tom, co je a není porušení zákazu diskriminace spotřebitele.

Cílem práce je rozbor právních norem souvisejících se zákazem diskriminace spotřebitele, jenž je součástí politiky ochrany spotřebitele. Teoretická část práce se nejprve zaměřuje na rozbor stávající legislativní úpravy týkající se ochrany spotřebitele, a to z pohledu právních norem České republiky a Evropské unie. V této části práce jsou vysvětleny základní pojmy související s ochranou spotřebitele. Jedná se o pojmy jako je spotřebitel, podnikatel a zásada ochrany slabší strany. Dále jsou zmíněny související legislativní prameny, především zákon o ochraně spotřebitele, občanský zákoník a příslušné směrnice a nařízení Evropské unie. V neposlední řadě jsou uvedeny cíle spotřebitelské politiky EU, jakožto hlavního iniciátora změn ve spotřebitelské ochraně. Druhá polovina teoretické části se věnuje samotnému zákazům diskriminace spotřebitele. Zde se nalézá vysvětlení souvisejících pojmů, výčet právních předpisů a je nastíněn možný způsob obrany spotřebitele.

Praktická část práce cílí především na průzkum znalostí a zkušeností spotřebitele týkající se zákazu diskriminace a ochrany spotřebitele pomocí dotazníkového

šetření. Na jejím začátku jsou nejprve zmíněny případy porušení zákazu diskriminace spotřebitele, na základě kterých bylo sestaveno dotazníkové šetření. Následně jsou zpracovány výsledky z dotazníku, který zkoumal osobní zkušenosti spotřebitelů se samotným zákazem diskriminace, včetně možných případů diskriminace v souvislosti s právě probíhající pandemií nemoci COVID-19, zaměřoval se na zeměpisné blokování jako na jednu z forem diskriminace spotřebitele a zjišťoval zkušenosti spotřebitelů s konkrétními případy diskriminace, kterým se v minulosti již věnovala česká justice. Nakonec dotazník zjišťoval postup spotřebitelů v případě porušení jejich spotřebitelských práv. V závěru praktické části se nachází vyhodnocení stanovených výzkumných tvrzení.

2 Ochrana spotřebitele

Ochrana spotřebitele lze považovat za nezbytnou formu zákonné regulace dnešní společnosti s tržním systémem hospodářství. Její motivací je zpravidla ekonomicky a informačně znevýhodněný spotřebitel, jehož zájmy by měly být chráněny oproti vybavenějšímu podnikateli. Ochrana spotřebitele lze označit jako hledání vhodných nástrojů ochrany ohrožených skupin spotřebitelů, jehož výsledkem by měla být adekvátní možnost regulovat, řídit, upravovat a dohlížet na tržní mechanismy a principy, které jsou stále více ekonomizovány ve prospěch podnikatele oproti spotřebiteli. I přes neustálý vývoj spotřebitelských práv jsou stále vyvíjeny komplexnější a méně nápadné formy prodeje poškozující spotřebitele, zejména v oblasti ochrany zdraví spotřebitele. Z hlediska průměrného spotřebitele je stále větším problémem i roztržitost právní úpravy, která má za následek, že spotřebitel často nezná vhodné předpisy a prostředky své obrany, případně neví, kde je má hledat a o které se může náležitě opřít. Výsledkem v praxi je situace, ve které spotřebitel často rezignuje na svoji ochranu, protože ho odradí dlouhé, nákladné a pro jeho každodenní život náročné soudní řízení. Zvláště znevýhodněny jsou pak zranitelné skupiny spotřebitelů, v jejichž neprospěch hraje nízký sociální status, který je podmíněný jejich věkem, vzděláním a materiálními prostředky. (Večerková, Selucká, Dudová, & Urbanová, 2015)

2.1 Definice ochrany spotřebitele

Jako hlavní cíl ochrany spotřebitelů je snaha nastolit nerušené a soustavné uspokojování jejich potřeb, tedy odstranit bezpečnostní a zdravotní rizika nabízeného zboží a služeb, a zajistit dostatek kvalitních informací pro správné rozhodnutí o zakoupení produktu. Tohoto cíle by mělo být dosaženo pomocí patřičné právní regulace. (Srbová & Vojtko, 2011)

Nezbytnost ochrany spotřebitele vyplývá především z nerovnovážného vztahu mezi podnikatelem a spotřebitelem. Podnikatel má vyšší ekonomickou sílu, jinou úroveň znalostí a zkušeností a má k dispozici více materiálních zdrojů než spotřebitel. (Pokorná, Večerková, Levická & Dudová, 2017)

2.2 Spotřebitel

Občanský zákoník spotřebitele definuje v § 419 jako každého člověka, který při uzavírání a plnění smluv s podnikatelem nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

Zákon o ochraně spotřebitele vymezuje spotřebitele v § 2 jako fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. (Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele)

V případě občanského zákoníku je spotřebitel definován na základě tzv. pozitivního modelu, tedy že spotřebitel je subjekt, který něco činí, koná a je aktivní. Oproti tomu zákon na ochranu spotřebitele vychází spíše z tzv. negativního vymezení, neboť spotřebitel „nejedná“. V zásadě je ale spotřebitel v obou legislativních pramenech definován obdobně, pouze postaven na odlišných modelech. (Večerková et al., 2015)

Tomančáková (2008) charakterizuje spotřebitele jako jedince, kteří jednájí v rámci svých tržních možností jako protipól k podnikatelům, jež vystupují v rámci svých podnikatelských nebo obchodních činností. Z výše zmíněného vyvozuje dvě různá pojetí spotřebitele – aktivního a pasivního. Pro pasivního spotřebitele je typické, že ho lze považovat za důvěřivou a slabou osobu, kterou je potřeba chránit pomocí zákonných opatření. Naopak aktivní spotřebitel je osoba si jistá, informovaná a zná veškerá rizika, což mu umožňuje racionálně uzavírat smlouvy na trhu.

Spotřebitele lze také chápat jako tzv. slabší smluvní stranu, u které je potřeba dodatečně zavést určitou ochranu, neboť na rozdíl od podnikatele je pro něho typická určitá neprofesionalita plynoucí z jeho zájmu výrobky a služby spotřebovat, nikoliv je využívat v rámci své podnikatelské činnosti. Další příčinou jeho neprofesionality je skutečnost, že oproti podnikajícím osobám nemá srovnatelné znalosti a zkušenosti v oblasti uzavírání smluv, případně za ním obvykle nestojí právní služba připravující a kontrolující formální správnost uzavírané smlouvy. (Vítová, 2016)

Z pohledu práva Evropské unie je spotřebitel charakterizován dle několika směrnic. Směrnice 93/13/EHS popisuje spotřebitele jako fyzickou osobu jednáající ve smlouvách za účelem, který nespadá do rámce její obchodní nebo výrobní činnosti nebo povolání. Tato směrnice z roku 1993 stanovila základní podmínky ochrany spotřebitele a zároveň vymezila spotřebitele jako fyzickou osobu bez podnikatelského statusu. Na zmíněnou směrnici navázaly i další unijní předpisy, například směrnice 2005/29/ES, jež

opět označuje spotřebitele jako fyzickou osobu, která jedná na obchodním trhu za účelem, který nelze považovat za provozování řemesla, živnosti, obchodu či jinou podnikatelskou aktivitu. (Pokorná et al., 2017)

2.3 Podnikatel

Vymezení podnikatele lze nalézt v občanském zákoníku, především v § 420, kde se vyskytují následující dva odstavce definující podnikatele jako toho:

„(1) Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.“

„(2) Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.“

(zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

Pokorná et al. (2017) se zmiňuje o několika typických znacích podnikatele plynoucích z výše zmíněného paragrafu. Jedná se například o samostatnost, vyjadřující svobodnou a nezávislou podstatu podnikání – ta se v praxi projevuje v jednání podnikatele, který si plánuje rozhodnutí spojené s podnikáním podle vlastního uvážení, například vytvořením podnikatelského záměru, vytyčením dlouhodobých cílů a způsobů jejich dosažení. V rámci samostatnosti je pro něho také typická zásada autonomie vůle, protože si sám vybírá své obchodní partnery a přistupuje na podmínky smluv, které vyjednal na základě své svobodné vůle, případně je svobodně ochoten akceptovat podmínky, které jsou mu nabízeny. Mezi další typické znaky podnikatele patří, že vykonává svoji podnikatelskou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem, na vlastní účet a odpovědnost, soustavně, jeho snaha o dosažení zisku a určitá profesionální péče vázající se k oboru jeho podnikání.

2.4 Zásada ochrany slabší strany

Vznik myšlenky o ochraně slabší strany se začíná v právních normách rozvíjet v 19. století, zvláště ve spojení s pracovním a nájemním právem, kdy poprvé dochází k omezení volnosti jedné strany ve prospěch zvýšení ochrany druhé smluvní strany. Až do konce 1. poloviny 20. století však nedošlo k výraznému posunu v potřebě

prohloubit ochranu slabší strany, neboť právní vztahy mezi kupujícím a prodávajícím z důvodu existenční závislosti prodejce na kupujícím spotřebiteli nebyly natolik složité. Často se jednalo o osobní známost prodejce a kupujícího, trh byl tedy svou velikostí velmi malý a nepoctivost prodejce se prodávajícím ve většině případů nevyplatila. Změna nastala v období po 2. světové válce s nastupující globalizací, kdy spotřebitel se zvětšujícím se množstvím nabízených výrobků a rozvojem velkých prodejen začal ztrácet detailní přehled o vlastnostech prodáváného zboží. Kupující byl tak donucen brát výrobek, který mu byl zrovna nabízen, často i pod útokem agresivně se rozmáhající reklamy a stával se z něho neinformovaný a neaktivní spotřebitel. (Vítová, 2016)

S nástupem globalizace v 2. polovině 20. století se začal prohlubovat i princip tržního hospodářství, tedy vztah nabídky a poptávky, či konkurence a nabídky. Ovšem samotná dynamika nabídky a poptávky nestačila k nastolení tržní rovnováhy, přičemž za hlavní příčinu bylo považováno nerovnoměrné postavení subjektů na trhu, související s ekonomickou, technickou a informační převahou podnikající osoby vůči spotřebiteli. Nastala tedy potřeba nahradit nedostatečnou seberegulaci trhu a zavést příslušná opatření, která budou mít za následek vytvoření určitého řádu, který zmenší rizika znevýhodněné strany, v praxi často koncového spotřebitele. V právní regulaci je výrazem tohoto směřování myšlenka ochrany slabší strany. (Pokorná et al., 2017)

Dnes se princip ochrany slabší strany objevuje v legislativě většiny států s tržním hospodářstvím. V českém právním prostředí je zaručen jak národními právními předpisy, tak i těmi vzniklými na půdě Evropské unie. Regulace se vyskytuje ve veřejném i soukromém právu a týká se obecně každého subjektu, jenž se dostal do situace, kterou nemohl sám ovlivnit a kontrolovat a zároveň byl v pozici slabší strany z důvodu své neprofesionality vůči podnikajícímu subjektu. (Vítová, 2016)

Příkladem české právní normy chránící slabší stranu může být především občanský zákoník. Ten se například v § 6 zmiňuje o povinnosti pro každého jednat ve svém právním styku poctivě, a také že nikdo nesmí těžit ze svého nepoctivého nebo protiprávního činu, případně ani ze stavu, jenž vyvolal, nebo který kontroluje. (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

V § 433 občanského zákoníku se vyskytuje také základní východisko, věnující se ochraně spotřebitele vůči podnikateli, ovšem i s přesahem do obecné roviny, která má širší dopad na všechny vztahy s výrazně nerovnovázným postavením stran. (Pokorná et al., 2017)

Konkrétní znění výše zmíněného § 433:

(1) „Kdo jako podnikatel vystupuje vůči dalším osobám v hospodářském styku, nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech stran.“

(2) „Má se za to, že slabší stranou je vždy osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.“

(zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

Podle Pokorné et al. (2017) bychom ani v § 433 nenašli žádné definiční znaky slabšího postavení, nýbrž pouze zákaz pro podnikatele zneužít jeho hospodářskou moc a vyšší informovanost k vytvoření zřejmé a bezdůvodné nerovnováhy vůči spotřebiteli. Zároveň ale nebrání podnikateli uplatnit výhody, které plynou z jeho vyšší odbornosti, pokud jich však nezneužije a nevyskytne se u něho zlovolný postup, který by ale musel být zřejmý a vyplýval z něho objektivní důvod pro nerovnováhu. Určitými typickými znaky slabší smluvní strany mohou tedy být menší znalosti, méně zkušeností a nižší míra pozornosti. S přihlédnutím k druhému odstavci zároveň autoři zmiňují i skutečnost, že slabší stranou nemusí být vždy pouze spotřebitel, ale také blíže nekonkretizované osoby včetně podnikatelů.

2.5 Ochrana spotřebitele v právu České republiky

Ochraně spotřebitele je v českém právním prostředí věnováno několik příslušných právních předpisů. Obecně lze tyto předpisy rozdělit na oblast soukromoprávní a veřejnoprávní. Oblast soukromoprávní vyplývá především z občanského zákoníku, z částí věnujících se ustanovením o spotřebitelských smlouvách, nebo popisujících nekalou soutěž. Oblast veřejnoprávní regulace vychází převážně ze zákona o ochraně spotřebitele, dále pak například ze zákona o potravinách a tabákových výrobcích, nebo ze zákona o technických požadavcích na výrobky. (Pokorná et al., 2017)

Selucká et al. (2008) popisuje dva úhly pohledu na českou právní úpravu chránící spotřebitele. Jeden rozděluje ochranu spotřebitele na hmotněprávní a procesněprávní, druhý v rámci dichotomie práva na soukromoprávní a veřejnoprávní ochranu. Soukromoprávní ochranu charakterizuje jako následnou, vyžadující aktivitu spotřebitele a opravňující spotřebitele nakládat s řízením, oproti tomu veřejnoprávní ochranu popisuje

jako preventivní, nevyžadující aktivitu spotřebitele a spotřebiteli neposkytující moc nad řízením.

2.5.1 Občanský zákoník

Občanský zákoník lze považovat za základní právní předpis v soukromoprávní oblasti ochrany spotřebitele, a to zejména z důvodu využitelnosti jeho ustanovení v případech, kdy zvláštní právní předpisy nestanovují jinak nebo zcela. (Švestka et al., 2014)

Občanský zákoník reguluje obecně ochranu spotřebitele zejména v oblasti:

- spotřebitelských smluv
- odpovědnosti za vadné výrobky
- odpovědnosti za vadné plnění
- zakázaných ujednání ve spotřebitelských smlouvách
- spotřebitelských smluv uzavřených na dálku
- zájezdu

2.5.2 Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon o ochraně spotřebitele je obecně přijímán, ale i zákonem deklarován, jako veřejnoprávní prostředek ochrany spotřebitele. Navzdory tomu má ale také významné dopady soukromoprávní, například stanovuje soukromoprávní sankce. Proto ho lze přesněji popsat jako mix veřejnoprávní a soukromoprávní úpravy, nebo také jako veřejnoprávní předpis se soukromoprávními prvky. (Vítová, 2016)

Struktura zákona vypadá následovně:

1. Úvodní ustanovení
2. Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb
3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
4. Postup České obchodní inspekce a pověřeného subjektu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů
5. Informační databáze o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele
6. Úkoly veřejné správy
7. Sdružení spotřebitelů a jiné právnické osoby založené k ochraně spotřebitele

(Zákon č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele)

V první části se zákon zmiňuje o předmětu a rozsahu úpravy související se zapracováním předpisů Evropské unie, s úpravou podmínek podnikání důležitých

pro ochranu spotřebitele, s úkoly veřejné správy, s oprávněním spotřebitelů či sdružení spotřebitelů a s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů. Také vymezuje důležité pojmy jako spotřebitel, prodávající, dovozce, výrobce, výrobek a služba. V druhé části pak zákoník uvádí konkrétní podmínky pro realizaci ochrany spotřebitele, například stanovuje povinnosti pro podnikatele týkající se obecné poctivosti při prodeji výrobků a služeb, jejich správné hmotnosti, míře, množství a jakosti, a určuje podmínky stanovení cen a jiných poplatků. Dále vymezuje a reguluje nekalé obchodní praktiky, klamavé konání, agresivní obchodní praktiky, zákaz diskriminace spotřebitele, zakazuje prodej některých specifických produktů a ukládá povinnost prodávajícímu informovat spotřebitele o vlastnostech nabízených výrobků a charakteristikách služeb. V dalších částech se zákon zabývá právem spotřebitele na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů plynoucích z uzavřených smluv a stanovuje postup České obchodní inspekce jako zajišťovacího subjektu. Taktéž se zabývá vytvořením a pravidly registrů pro ověření bonity a důvěryhodnosti spotřebitele, oprávněním a povinnostmi orgánů veřejné správy podporujícími bezpečnost spotřebitele, zejména v oblasti potravin. V neposlední řadě zákon reguluje právní postavení sdružení spotřebitelů a jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele.

(Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele)

2.5.3 Trestní zákoník

Podle Večerkové et al. (2015) hraje trestní právo ve vztahu k ochraně spotřebitele pouze doplňkovou roli a nejrůznější zájmy spotřebitelů by měly být hájeny především mimotrestními oblastmi práva. Zároveň je ochrana spotřebitele významným společenským zájmem a bez uplatnění trestního práva jako krajního prostředku by nebyla kompletní a dostatečně účinná. Jedná se především o situace, kdy je porušen nebo ohrožen zájem jednotlivce, případně celé společnosti a nepostačuje reakce soukromoprávními prostředky či reakce v linii přestupků a jiných správních deliktů. V praxi takové případy náleží k situacím, při kterých i vysoké správní sankce neodpovídají závažnosti jednání a podnikatel je kvůli vidině zisku ochoten riskovat život, zdraví a nerušený výkon vlastnického práva spotřebitele.

Pojem spotřebitel se objevuje v trestním zákoníku v § 248 a § 253, kde jsou definovány skutkové podstaty trestních činů směřující k ochraně spotřebitele z hospodářského hlediska. Například podle prvního odstavce paragrafu 253 TZ¹:

„(1) Kdo na cizím majetku způsobí škodu nikoli nepatrnou tím, že poškozuje spotřebitele zejména tím, že je šidí na jakosti, množství nebo hmotnosti zboží, nebo kdo uvede ve větším rozsahu na trh výrobky, práce nebo služby a zatají přitom jejich podstatné vady, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok, zákazem činnosti nebo propadnutím věci.“

(Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník)

2.5.4 Zákon o obecné bezpečnosti výrobků

Účelem zákona o obecné bezpečnosti výrobků je zajistit v souladu s právem Evropské unie, aby výrobci a dovozci uváděli na trh pouze bezpečné výrobky. Cílem zmíněného zákona je ochránit zdraví a bezpečnost spotřebitele a také omezit rizika spojená s užíváním výrobku. Stanovuje také právo spotřebitele na vrácení nebezpečného výrobku na náklady výrobce či distributora.

(Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků)

2.5.5 Zákon o cenách

Zákon o cenách upravuje především způsob označování zboží cenami a proces sjednávání jeho ceny. Zákon se tak vztahuje na uplatňování, regulaci a kontrolu cen výrobků, prací a služeb na trhu. Upravuje také ceny dovoзовého a vývozového zboží.

(Zákon č. 526/1990 Sb., zákon o cenách)

2.5.6 Zákon o České obchodní inspekci

Zákon o České obchodní inspekci zřizuje ČOI², vymezuje její kompetence a stanovuje oprávnění jejích pracovníků při kontrolní činnosti. ČOI je orgánem státní správy podřízený Ministerstvu průmyslu a obchodu, v jejímž čele stojí ústřední ředitel, který je jmenován v souladu se zákonem o státní službě. ČOI se člení na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty působící ve vymezeném území krajů, kde mají i své sídlo (například Inspektorát pro Jihočeský kraj a Vysočinu sídlící v Českých Budějovicích). Součástí zákona je též oprávnění inspektorátu ČOI postihovat vymezená protiprávní

¹ TZ – trestní zákoník

² ČOI – Česká obchodní inspekce

jednání v souvislosti s již provedenou kontrolou, například nesplnění opatření požadovaného inspektorem.

(Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci)

Seznam některých zákonů, nad jejichž plněním ČOI ve vymezeném rozsahu vykonává dozor:

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků

Zákon č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách

Zákon č. 307/2013 Sb., o povinném značení lihu

Zákon č. 206/2015 Sb., o pyrotechnických výrobcích a zacházení s nimi

Zákon č. 223/2016 Sb., o prodejní době v maloobchodě

Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku

(Česká obchodní inspekce: Legislativa, 2017)

2.6 Nástroje obrany spotřebitele

O způsobu konkrétní obrany spotřebitele bude rozhodovat skutečnost, zdali došlo k porušení hmotněprávních norem, které spadají do odvětví práva veřejného nebo k nedodržení soukromoprávních norem. Toto vymezení pochází ze zákona č. 99/1963 Sb., o občanském soudním řízení, které stanovuje, že v případě porušení veřejnoprávních norem vzniká povinnost státních orgánů zasáhnout z úřední povinnosti a případný spor řešit u příslušného státního orgánu. Oproti tomu v případě porušení soukromoprávních norem záleží čistě na spotřebiteli, jestli se bude bránit u příslušného obecného soudu. V případě porušení norem práva veřejného a zároveň i soukromého může spotřebitel podat podnět k příslušnému státnímu orgánu a zároveň vytvořit soukromoprávní žalobu. (Hulva, 2006)

Podle Večerkové et al. (2015) by měla obrana spotřebitele probíhat ve třech krocích. Prvním náležitým prostředkem obrany spotřebitele by měla být snaha vůči nekalým obchodním praktikám se bránit svépomocí, pravděpodobně snahou kontaktovat prodejce, upozornit ho na nezákonné jednání a jednat o případné nápravě a odstranění. Dalším krokem by měla být úvaha o podání podnětu příslušným správním orgánům,

kteře mají úřední povinnost se daným podnětem zabývat. Třetím prostředkem obrany spotřebitele je možnost iniciování soudního sporu, které je časově a finančně nejnáročnější. Výsledkem takového postupu může být i úspěch spotřebitele prostřednictvím soukromoprávní žaloby i veřejnoprávního řízení a paralelní postih protistrany.

2.7 Evropská unie a ochrana spotřebitele

V počátcích Evropské unie, tehdy Evropských společenství, byly vytvořeny zakládající smlouvy, které se především orientovaly na nabídku a produkci, přičemž výsledkem těchto smluv měly být lepší výrobní a odbytové podmínky. Na spotřebitele a jeho ochranu se tehdy příliš nepomýšlelo. Spotřebitelská politika Evropských společenství se začíná prosazovat teprve v roce 1972, tedy až 10 let poté, co byla ve Spojených státech amerických definována a vyhlášena 4 základní spotřebitelská práva. Tohoto mírného pokroku bylo dosaženo na summitu hlav států a vlád, kde se začíná požadovat zvýšené úsilí ochrany spotřebitele. Ochrana spotřebitele se dostala do popředí až po roce 1992, na základě přijetí Maastrichtské smlouvy³. (Srbová et al., 2011)

Politika ochrany spotřebitele se řadí mezi novější politiky Evropské unie, protože k její kodifikaci došlo až po přijetí Maastrichtské smlouvy. Ochrana spotřebitele je upravena zejména v článku 169 SFEU⁴, kde se Unie zavazuje k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele, a to hlavně pomocí přijímání různých harmonizačních opatření směřujících k dotvoření vnitřního trhu Unie. (Týč, 2010)

Vedle článku 169 SFEU rozvíjí politiku ochrany spotřebitele i velké množství harmonizačních směrnic, které mají za cíl posílit základní práva spotřebitelů, přičemž z hlediska evropské právní úpravy je důležitá především oblast ochrany zdraví a bezpečnosti spotřebitelů a ochrana hospodářských zájmů spotřebitelů. (Hrubý & Krásnická, 2012)

Hlavními cíli evropských opatření v oblasti ochrany spotřebitele je ochrana zdraví a ochrana hospodářských a právních zájmů spotřebitelů, bez ohledu na to, z které části Evropské unie pocházejí, ve které cestují nebo nakupují. Předpisy EU regulují fyzické i internetové transakce, stanovují pravidla jejich realizace a stanovují standardy pro konkrétní produkty. (Evropský parlament: Opatření na ochranu spotřebitele, 2020)

³ Maastrichtská smlouva – smlouva významně posilující evropskou integraci a federalizaci a zakládající Evropskou unii.

⁴ SFEU – Smlouva o fungování Evropské unie. Smlouva definující zásady a cíle Evropské unie a představující podrobný základ práva Unie. Také definuje organizační a funkční podrobnosti institucí EU.

2.8 Primární právo

Týč (2010) popisuje primární právo EU jako akty členských států, které jsou prvořadým pramenem základních pravidel, na nichž Unie spočívá. Jedná se o právní akty jednotlivých států jako subjektů mezinárodního práva, které se podřizují zcela dobrovolně, a proto se takto vzniklé právo označuje jako primární právo. Součástí primárního práva Unie jsou především mezinárodní smlouvy uzavřené mezi členskými státy, ale nepatří tam smlouvy, které již byly sjednány samotnou Unií. Jednotlivé akty se rozdělují do tří kategorií – zřizovací smlouvy a smlouvy na ně navazující, subsidiární smlouvy a legislativní akty zástupců členských států.

2.9 Sekundární právo

Sekundární právo se týká legislativních aktů orgánů Evropské unie, které jsou vydávány na základě zřizovacích smluv. Podle ustanovení článku 288 SFEU existují jednotlivé druhy aktů – nařízení, směrnice, rozhodnutí, doporučení a stanoviska. (Týč, 2010)

2.9.1 Nařízení

Nařízení je závazným normativním aktem jak na úrovni celé Unie, tak pro jednotlivé členské státy. Přímou zavazuje členské státy a jejich vnitrostátní subjekty. (Hulva, 2006)

Týč (2010) popisuje nařízení jako jednotnou unifikovanou úpravu pro všechny členské státy, která se používá tam, kde je potřeba vytvořit přímou unijní úpravu reagující na určitý problém týkající se Unie, a která by byla relativně nezávislá na právu jednotlivých členských států. Jedná se o normativní právní akt, který zavazuje přímo členské státy a jejich vnitrostátní subjekty, ale zároveň je i závazný na úrovni Unie a jejích orgánů.

Příkladem nařízení v oblasti ochrany spotřebitele je nařízení Evropského parlamentu a rady 2007/861/ES, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích. Předmětem tohoto nařízení je podle článku 1: „*Toto nařízení zavádí evropské řízení o drobných nárocích, jehož cílem je zjednodušit a urychlit řízení o sporech týkajících se drobných nároků v přeshraničních případech a snížit náklady na ně.*“

2.9.2 Směrnice

Směrnice je právní akt, který stanovuje cíl a zároveň zavazuje jednotlivé členské státy k jeho dosažení. Je ovšem v kompetenci jednotlivých států, jak implementují požadavky do svých vnitrostátních zákonů a jak dosáhnou cílů ve směrnici vytyčených. (Evropská unie: Nařízení, směrnice a další právní akty, n.d.)

Směrnice oproti nařízení nemá obecnou závaznost, jedná se o zavazující právní akt pro subjekty, jimž je adresován, tedy výhradně pro členské státy. Metody a formy dosažení výsledku závazně stanoveného ve směrnici jsou ponechány v působnosti států. Součástí směrnice zpravidla bývá lhůta, do které musí být cíle vyplývající ze směrnice transponovány a implementovány. Řádné a včasné nedodržení závazků stanovených ve směrnici může mít pro příslušný subjekt důsledky, například v podobě řízení před Komisí nebo Soudním dvorem a následně udělené pokuty. (Týč, 2010)

Týč (2010) se zmiňuje o určení směru všeobecné politiky Evropské unie v oblasti ochrany spotřebitele, kterou na úrovni sekundárního práva provádí Komise, jež svou činnost směřuje především na podporu spotřebitele v jeho pěti základních právech:

- ochrana zdraví a bezpečnosti spotřebitelů
- ochrana hospodářských zájmů spotřebitelů
- podpora informovanosti a výchovy spotřebitele
- dostupnost prostředků k tomu, aby se spotřebitel mohl úspěšně dovolat svých práv
- právo na zastoupení a účast při rozhodování Komise.

Z těchto základních práv spotřebitelů zmiňuje Hulva (2006) první dvě jako nejpodstatnější.

Ochrana zdraví a bezpečnosti a spotřebitele

Důležitá směrnice v oblasti ochrany zdraví a bezpečnosti spotřebitele je směrnice č. 85/374 o odpovědnosti za výrobek, která upravuje odpovědnost výrobce v případech, kdy byla vadným výrobkem způsobena škoda. Z této směrnice vyplývá, že výrobce v případě ublížení na zdraví nebo smrti způsobenou vadným výrobkem odpovídá neomezeně a v případě škody na osobním majetku odpovídá omezeně. O podobě a výši úhrady škody rozhodují příslušné právní předpisy členských států. Druhá významná směrnice č. 01/95 o všeobecné bezpečnosti výrobků stanovuje odpovědnost výrobce uvádět na trh pouze bezpečné výrobky. Směrnice uvádí, že bezpečný výrobek by neměl

za normálních nebo rozumně předvídatelných podmínek představovat nepřiměřené riziko a že k výrobku by měly být poskytovány veškeré informace umožňující spotřebiteli očekávat případné riziko během užívání výrobku. (Hrubý & Krásnická, 2012)

Ochrana hospodářských zájmů spotřebitele

Směrnice vzniklé na ochranu spotřebitele a jeho hospodářských zájmů regulují například klamavou reklamu a srovnávací reklamu (č. 84/450/EHS a č. 97/55/EHS), která uvádí spotřebitele v omyl, a může tak ovlivnit jeho ekonomické chování a následně ho i poškodit. Dále upravují pravidla podomního prodeje, kdy chrání spotřebitele při smlouvách sjednaných mimo obchodní provozovnu (č. 85/577/EHS), nebo zvyšují ochranu spotřebitele v souvislosti s nabytím užívacího práva k nemovitostem na časový úsek, tzv. timesharing (č. 94/47/ES). Dále jsou významné i směrnice č. 90/314/EHS o pojištění cestovních kanceláří, č. 87/102/EHS o sblížování právních a správních předpisů členských států týkajících se spotřebitelského úvěru, nebo č. 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Výše zmíněné směrnice, ale i mnoho dalších, již bylo implementováno do českého právního řádu, například do občanského zákoníku, zákonu o elektronických službách nebo do zákonu o cenách. (Hulva, 2006)

2.9.3 Rozhodnutí

Jedná se o zejména individuální právní akt, jenž zavazuje subjekty, pro které je vytvořen a směřován. Adresátem rozhodnutí mohou být členské státy, ale také subjekty Evropské unie (orgány Unie, jednotlivci). Příkladem individuálních rozhodnutí jsou rozhodnutí Komise v oblasti ochrany hospodářské soutěže. (Týč, 2010)

2.9.4 Doporučení a stanoviska

V případě doporučení a stanovisek se nejedná o závazné právní akty. Mají pouze pomocnou roli a jejich nesplnění není sankcionováno. (Týč, 2010)

2.10 Spotřebitelská politika EU

K rádnému a účinnému fungování vnitřního trhu Unie je zapotřebí správné politiky ochrany spotřebitele. Cílem této politiky na unijní úrovni je posilovat práva spotřebitelů jakožto slabší strany, a zmírnit tak jejich nevýhodné postavení. Nová pravidla ochrany spotřebitele mají potenciál zpřísnit trhy a zlepšit kvalitu hospodářské soutěže. Lepší spotřebitelská práva a účinná ochrana spotřebitele je v současné době jeden

z nejdůležitějších cílů politiky Evropské unie. (Evropský parlament: Spotřebitelská politika: zásady a nástroje, n.d.)

Podle Srbové a Vojtka (2011) je pro dlouhodobou politiku Unie v oblasti ochrany spotřebitele důležité zmínit 10 základních principů:

1. Kupte, co chcete, kde chcete – žádná cla, žádné daně.
2. Jestliže to nefunguje, vraťte to.
3. Vysoké bezpečnostní standardy pro potraviny a další spotřební výrobky.
4. Máte právo vědět, co jíte – informace na obalu, označení původu.
5. Smlouvy by měly být ke spotřebitelům spravedlivé.
6. Občas mohou spotřebitelé změnit názor – podomní prodej, distanční smlouvy.
7. Jednodušší srovnání cen – spotřebitelské úvěry (RPSN⁵).
8. Spotřebitelé by neměli být uváděni v omyl – klamavá reklama.
9. Ochrana na dovolené – pojištění cestovních kanceláří.
10. Efektivní řešení přeshraničních sporů – Evropská spotřebitelská centra.

2.10.1 Politika Evropské unie v letech 2007-2013

Prioritou spotřebitelské politiky v letech 2007-2013 byla strategie, která se snažila být v souladu i s dalšími politikami Unie a provázat spotřebitelské politiky EU a jednotlivých členských států, se zaměřením na oblasti:

- **zlepšení kontroly spotřebitelských trhů a vnitrostátních spotřebitelských politik** – vytvoření harmonizovaného celoevropského systému na sběr dat o počtu nehod a zranění nastolených ze spotřeby výrobku nebo služby
- **zlepšení právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele ve všech členských státech** – souvisí s přezkumem spotřebitelského práva (tzv. Zelená kniha⁶), se směrnicí o spotřebitelském úvěru a s financováním spotřebitelských organizací na evropské úrovni

⁵ RPSN – roční procentní sazba nákladů, údaj umožňující spotřebiteli lépe vyhodnotit výhodnost úvěru

⁶ Zelené knihy – dokumenty vydávané Evropskou komisí za účelem vyvolání debaty a procesu konzultací na úrovni Unie o konkrétních problémech a návrzích jejich řešení

- **zlepšení vymahatelnosti předpisů a domáhání se práv** – směrnice o nekalých obchodních praktikách, podpora systému RAPEX⁷ a podpora kolektivního vymáhání spotřebitelských práv
- **zlepšení informovanosti a vzdělávání spotřebitelů** – rozvoj sítě spotřebitelských informačních center
- **učinění spotřebitele středem zájmu dalších politik a právních předpisů**

(Srbová & Vojtko, 2011)

2.10.2 Politika Evropské unie v letech 2013-2020

Pro politiku Evropské unie v tomto sedmiletém období je klíčové nařízení Evropského parlamentu a Rady č.254/2014 o víceletém programu pro spotřebitele na období 2014-2020. Vznikem tohoto nařízení se neruší politiky programu z předchozího programu, ale reaguje se na potřebu jejich dalšího prohloubení, zajištění přechodu jejich akčních plánů do plánů dalšího období a vytvoření hodnocení plnění jejich cílů. Obecný cíl víceletého programu zahrnuje zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele a posílit jeho postavení v oblasti ochrany jeho zdraví, hospodářských zájmů, bezpečnosti, práva na informace a vzdělávání. Zároveň program doplňuje, podporuje a sleduje politiky členských států. (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 254/2014., 2014 o víceletém programu pro spotřebitele na období 2014–2020, 2014)

Pro naplnění obecného cíle jsou stanovené specifické cíle a jejich ukazatele:

Cíl I – Bezpečnost: Cílem je upevnit a zvýšit bezpečnost na vnitřním trhu Evropské unie: Ukazatelem má být fungování a efektivita systému RAPEX.

Cíl II – Informovanost a vzdělávání spotřebitelů a podpora poskytovaná spotřebitelským organizacím: Cílem má být zlepšení vzdělávání a zvýšení informovanosti spotřebitele o jeho právech a spotřebitelské politice a podpora spotřebitelských organizací a spotřebitelů se specifickými potřebami.

Cíl III – Práva a náprava: Zde je cílem rozvíjet a posilovat práva spotřebitelů prostřednictvím inteligentní regulace a zajišťovat přístup k účinné nápravě s nízkými náklady. Výsledek plnění tohoto cíle bude měřen pomocí statistiky o využívání alternativních zdrojů řešení sporů, podle činnosti on-line unijního systému řešení sporů a také dle

⁷ RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Products) – zkratka pro rychlý výstražný informační systém Evropské unie o nebezpečných spotřebitelských výrobcích nepotravinářského charakteru

procentuálního podílu spotřebitelů, kteří při vzniku spotřebitelského problému byli aktivní v jeho řešení.

Cíl IV – Vymáhání práva: Cílem je zlepšit vymahatelnost práv spotřebitelů v rámci lepší spolupráce vnitrostátních donucovacích orgánů s organizacemi podporujícími spotřebitele (především spotřebitelskými poradnami). Hodnocení cíle bude zajištěno pomocí měření toku informací a efektivity v rámci sítě věnující se ochraně spotřebitele, podle činnosti evropských spotřebitelských center a podle úrovně povědomí spotřebitelů o nich.

(Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 254/2014., o víceletém programu pro spotřebitele na období 2014–2020)

3 Zákaz diskriminace spotřebitele

Diskriminace je formou nerovného zacházení s člověkem, vedoucí k porušení jeho práv na základě toho, kým je nebo čemu věří. K diskriminaci dochází v momentě, kdy je jedinci odepřeno uplatňování svých lidských práv nebo práv danými zákony ve stejné míře jako ostatním. Často se jedná o případy nerovného přístupu na základě rasy, národnosti, náboženství, jazyku, pohlaví, věku, zdravotní způsobilosti a společenského postavení. (Amnesty International: Diskriminace, n.d.)

I v tržním prostředí může docházet k uzavírání smluvních podmínek mezi podnikateli a spotřebiteli, které mohou být svým nastavením výrazně v neprospěch spotřebitele a vést až k jeho diskriminaci. (Pokorná et al., 2017)

3.1 Pojem diskriminace spotřebitele

Obecně lze za diskriminaci považovat rozlišování sobě rovných subjektů, tzn. znevážení rovnosti, popírání a omezování práv jedné strany ve prospěch druhé strany. Rozsudkem Nejvyššího správního soudu lze i definovat diskriminaci spotřebitele, za kterou jsou považovány obchodní praktiky, které při srovnatelných transakcích bezdůvodně zvýhodňují některé spotřebitele před jinými. Zákazem diskriminace spotřebitele by mělo být dosaženo uzavírání shodných smluv za stejných podmínek. (Vítová, 2016)

Ve standardních situacích má každý jedinec možnost se svobodně rozhodnout, s kým vstoupí do smluvního vztahu, s kým a za jakých podmínek uzavře smlouvu, přičemž je zcela legitimní, že se může rozhodovat podle různých subjektivních důvodů, názorů a příčin, které by ale vždy měly být právně odůvodnitelné, přiměřené a nezbytné. Výběr smluvního partnera by neměl být ovlivněn rozdílnostmi jako jsou pohlaví, věk, barva pleti, země původu, rasa, etnikum, národní nebo sociální původ, víra a náboženství, majetek, rod nebo postavení ve společnosti. (Vítová, 2016)

V českých právních předpisech regulují diskriminaci spotřebitele především Listina základních práv a svobod, v oblasti soukromého práva zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon), a v oblasti veřejného práva zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Z výše uvedených předpisů je na spotřebitele cílen především zákon o ochraně spotřebitele, ale nesmí se opomenout ani důsledky vyplývající z antidiskriminačního

zákona, podle kterého by se dala například definovat přímá a nepřímá diskriminace spotřebitele.

Přímá diskriminace odpovídá situacím, při kterých se s jednou osobou zachází méně příznivě než s jinou ve srovnatelné situaci, a to z důvodu rasy, etnického původu, národnosti, státní příslušnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry nebo světového názoru. (Zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon)

Nepřímá diskriminace odpovídá situacím, při kterých je zákon, politika či praxe zdánlivě neutrální, tedy rozdíly nejsou explicitně zmíněny, ale ve skutečnosti znevýhodňují konkrétního spotřebitele či skupinu spotřebitelů. V praxi často se vyskytujícím příkladem je stanovený zákaz vstupu spotřebitele se psem do restaurace, kdy je odepřen vstup všem spotřebitelům se psy bez rozdílu. Zároveň je i tak nepřímo odepřen vstup nevidomým osobám, tedy zvláště znevýhodněným spotřebitelům s vodicími psy. Příkladem v minulosti bylo i pronajímání obecních bytů, kdy zvýhodňujícím kritériem při výběru nájemce byl stanoven menší počet členů domácnosti, což bylo ze strany veřejného ochránce práv označeno na základě statistických údajů jako zdánlivě neutrální kritérium, v praxi vedoucí k nepřímé diskriminaci romských spotřebitelů, jelikož mají zpravidla více dětí (členů domácnosti). (Člověk v právu: Nepřímá diskriminace, 2012)

V právu Evropské unie je pro zákaz diskriminace klíčový článek 18 SFEU, který reguluje tradiční diskriminaci na základě státního příslušenství členských států a článek 19 SFEU, který odstraňuje diskriminaci na základě dalších kritérií jako je pohlaví, věk, rasový nebo etnický původ, postižení, víra, náboženské a sexuální orientace. (Týč, 2010)

Vítová (2016) zmiňuje také důležité směrnice vymezující a regulující diskriminaci:

- směrnice Rady 76/207/EHS o zavedení zásady rovného zacházení pro muže a ženy, pokud jde o přístup k zaměstnání, odbornému vzdělávání a postupu v zaměstnání a o pracovní podmínky, ve znění směrnice 2002/73/ES
- směrnice Rady 2000/43/ES, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ
- směrnice Rady 2000/78/ES, kterou se stanoví obecný rámec pro rovné zacházení v zaměstnání a povolání.

- směrnice Rady 75/117/EHS o sblížení právních předpisů členských států týkajících se uplatňování zásady stejné odměny za práci pro muže a ženy
- směrnice Rady 86/378/EHS o zavedení zásady rovného zacházení pro muže a ženy v systémech sociálního zabezpečení pracovníků, ve znění směrnice Rady 96/97ES
- směrnice Rady 86/613/EHS o uplatňování zásady rovného zacházení pro muže a ženy samostatně výdělečně činné, včetně oblasti zemědělství, a o ochraně mateřství
- směrnice Rady 2004/113/ES, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s muži a ženami v přístupu ke zboží a službám a jejich poskytování
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/54/ES ze dne 5. července 2006 o zavedení zásady rovných příležitostí a rovného zacházení pro muže a ženy v oblasti zaměstnání a povolání

3.2 Definice zákazu diskriminace spotřebitele

Konkrétní definici zákazu diskriminace spotřebitele lze nalézt v českém právním řádu v § 6 zákona o ochraně spotřebitele, který říká že: „*Prodávající nesmí při prodeji výrobků nebo poskytování služeb spotřebitele diskriminovat.*“

Ochrana spotřebitele proti diskriminaci je velmi důležitým aspektem celého spotřebitelského práva. Nikdo by neměl být znevýhodněn na základě svého věku, pohlaví, svého náboženství a místa svého původu. Diskriminace je citlivou záležitostí, na kterou zákon o ochraně spotřebitele reaguje. Problémem může být ale to, že výše zmíněný zákon nevykazuje kritéria, na základě kterých by byla diskriminace spotřebitele posuzována. Pro konkrétnější definování toho, co je a není diskriminace spotřebitele lze přihlídnout i k rozhodnutím Nejvyššího správního soudu a nálezům Ústavního soudu. (Pokorná et al., 2017)

Za primárního ochránce základních práv je považován Ústavní soud, který se k otázce diskriminace a rovnosti již vyjádřil několikrát. Z jeho nálezů vyplývá, že zásada rovnosti patří k základním lidským právům, která vytvářejí řád v moderních demokratických společnostech, a že princip rovnosti je právně-filozofickým postulátem, který je v právním řádu garantován zákazem diskriminace. Na druhou stranu ne každé nerovné zacházení je možné automaticky označit jako porušení rovnosti a zákazu diskriminace. K tomu, aby nastalo porušení zákazu diskriminace, se musí jednat o různé

subjekty, jež se vyskytují ve stejné nebo srovnatelné situaci, ale ke kterým se přistupuje odlišně, přičemž neexistují pro takové jednání objektivní příčiny. (Vítová, 2016)

K právní úpravě vyplývající z § 6 zákona o ochraně spotřebitele se již několikrát také vyjadřoval Nejvyšší správní soud v rámci posuzování rozhodnutí soudů nižší instance. Došel k závěru, že v daném právním předpisu není demonstrativně vymezeno, co je považováno za diskriminaci spotřebitele, ale že obecně je za diskriminaci považováno rozlišování navzájem si rovných subjektů, tedy znevážení rovnosti a popírání a omezování jejich práv. Diskriminaci spotřebitele popsal jako obchodní praktiky, které při srovnatelných transakcích nedůvodně zvýhodňují některé spotřebitele před jinými, přičemž cílem zákazu diskriminace spotřebitele je, aby byly uzavírány stejné smlouvy za stejných podmínek. (Vítová, 2016)

3.3 Obrana spotřebitele před diskriminací

V praxi často dochází k případům, že na jedné straně stojí právo podnikatele svobodně se rozhodovat, s kým uzavře kontrakt, ale zároveň na druhé stojí právo spotřebitele nebýt diskriminován. Vzniklou kolizí se bude zabývat v soukromoprávním sporu soud, u něhož se bude moci domáhat svých práv ten, kdo se domnívá, že byl jednáním jiné strany diskriminován, přičemž ve vzniklém sporu může žádat o to, aby bylo od diskriminačního jednání opuštěno, byly odstraněny následky způsobené údajnou diskriminací a případně mu vznikl nárok na přiměřené zadostiučinění. Kolizí ve veřejnoprávním sporu se budou zabývat příslušné veřejné orgány, u nichž může spotřebitel žádat o zahájení správního řízení s diskriminující osobou. (Vítová, 2016)

Antidiskriminační zákon umožňuje, aby jednotlivec či skupina, jehož práva vyplývající z výše zmíněného zákona byla dotčena, se bránil soudní cestou za účelem upuštění od diskriminace, odstranění diskriminačních zásahů a poskytnutí přiměřeného zadostiučinění. V případě snížení dobré pověsti či důstojnosti vymezuje právo na náhradu nemajetkové újmy v penězích. Při soudním řízení je podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu stanoveno v některých případech tzv. sdílené důkazní břemeno, kdy straně žalujícího (spotřebiteli) náleží uvést skutečnosti, ze kterých lze odvodit případné diskriminační jednání žalovaného a žalovaný (podnikatel) je povinen prokázat, že byla dodržena zásada rovného zacházení. (EPRAVO: K zákazu diskriminace spotřebitele, 2015)

Pokorná et al. (2017) se zmiňuje, že pokud by se prodávající dopustil diskriminace spotřebitele, může tak spáchat správní delikt a následně mu může být příslušným orgánem uložena pokuta až do výše 3 000 000 Kč. V případě fyzické osoby, která prodává rostlinné nebo živočišné výrobky z vlastní menší produkce, může být diskriminace vyhodnocena jako přestupek, za který dotyčnému hrozí sankce až 100 000 Kč.

4 Cíle a metodika práce

4.1 Cíle práce

Cílem práce je rozbor právních norem České republiky a Evropské unie týkající se ochrany spotřebitele, se zaměřením na zákaz diskriminace spotřebitele a formy jeho porušování. Praktická část práce cílí na průzkum informovanosti spotřebitele pomocí dotazníkového šetření. Cílem dotazníku je především získat povědomí o:

- vědomostech spotřebitelů týkajících se zákazu diskriminace spotřebitele,
- zkušenostech spotřebitelů s případy zákazu diskriminace spotřebitele uvedenými v práci,
- možném přístupu spotřebitelů k omezením vzniklým ve spojitosti s onemocněním COVID-19 jako k diskriminaci spotřebitele,
- chování spotřebitele v případě porušení jeho spotřebitelských práv.

4.2 Výzkumná tvrzení

Výzkumné tvrzení č. 1: Zkušenost s porušením zákazu diskriminace má nejméně 20 % spotřebitelů.

Výzkumné tvrzení č. 2: Se zeměpisným blokováním se vědomě ročně potká alespoň 25 % spotřebitelů.

Výzkumné tvrzení č. 3: Omezení vzniklá ve spojitosti se šířícím se onemocněním COVID-19 by považovalo za diskriminaci 40 % spotřebitelů.

Výzkumné tvrzení č. 4: Po neúspěšném pokusu se domluvit s prodejcem o odstranění diskriminace by se většina spotřebitelů dále bránila veřejnoprávními prostředky.

4.3 Metodika práce

4.3.1 Studium odborné literatury

Před vypracováním praktické části byla prostudována odborná literatura týkající se zvoleného tématu. V literární rešerši je nejprve zpracována část věnující se ochraně spotřebitele – základní pojmy, ochrana spotřebitele z pohledu českého práva, ochrana spotřebitele související s právem EU. Následně je zpracována část zabývající se diskriminací spotřebitele a jejím zákazem. Čerpáno bylo z odborných publikací, z legislativních norem České republiky a Evropské unie, z rozhodnutí Ústavního soudu, Nejvyššího správního soudu a veřejného ochránce práv, z oficiálních databází a zpráv Evropské komise, Evropského parlamentu a Rady EU.

Na základě konkrétních případů diskriminace spotřebitele zveřejněnými Nejvyšším správním soudem a veřejným ochráncem práv, které jsou popsány v první kapitole praktické části, bylo sestaveno dotazníkové šetření. Do praktické části a následně do dotazníku byly také přidány otázky, které se týkají právě probíhající virové pandemie COVID-19 a toho, zda někteří respondenti považují přijatá opatření za diskriminaci spotřebitele.

4.3.2 Sběr dat

Dotazníkové šetření

Za metodu sběru dat bylo v této práci zvoleno dotazníkové šetření, které bylo sestaveno na základě stanovených výzkumných tvrzení a z informací uvedených v teoretické části práce. Cílem dotazníkového šetření bylo získání informací o znalostech, zkušenostech a informovanosti spotřebitele týkajících se tématu práce. Celkový počet sestavených otázek je 15. Zvolené otázky jsou buď otevřené, kde respondent odpovídá neomezeně, polouzavřené s kombinovanou možností odpovídat nebo uzavřené se stanoveným výběrem a počtem odpovědí. Dotazník byl šířen v termínu od 10.3.2021 do 14.3.2021, převážně elektronickou formou za pomoci webu Survio nebo možností zaškrtnutí a vyplňování otázek pomocí grafických editorů. V pracovním okruhu přátel byl rozdán v papírově podobě.

Dotazníkové šetření je písemnou metodou dotazování respondentů, které vzniká za účelem získání informací o motivech, postojích, názorech, hodnotách, myšlenkách, zkušenostech, vztazích a mnoha dalších variant typů dat. Samotné otázky, jež jsou součástí dotazníku, mohou být otevřené, polootevřené nebo uzavřené. Nejvíce omezené

jsou otázky uzavřené, neboť respondent vybírá pouze s předem daných odpovědí. Naopak otázky otevřené poskytují nejvyšší volnost odpovědi, u kterých respondent odpovídá pouze podle svého uvážení. (Pavlica & kol., 2000)

Zpracování dat

Získaná data byla zpracována pomocí programu Microsoft Office Excel do tabulek a grafů, které jsou uvedeny v praktické části práce a jsou doplněny o komentář. Dále byly využity metody analýzy a syntézy.

5 Praktická část

5.1 Případy porušení zákazu diskriminace spotřebitele

Dohled nad dodržováním zákazu diskriminace spotřebitele má na starosti Česká obchodní inspekce, která celoročně pravidelně monitoruje všechny formy možné diskriminace spotřebitele. Číní tak na základě vytipovaných subjektů, nebo na základě podání podnětů ze strany samotných spotřebitelů. V případě zjištění diskriminačního chování podnikatelů vůči spotřebiteli ukládá pravomocné pokuty, které může podnikající osoba přijmout, případně se proti nim bránit u správních soudů.

Dále jsou uvedeny a popsány případy porušení zákazu diskriminace spotřebitele, na základě kterých bylo sestaveno dotazníkové šetření.

5.1.1 Zeměpisné blokování

Za zeměpisné blokování neboli geo-blocking je považována situace, při které dochází k úplnému či částečnému omezení spotřebitele ze strany prodejce z důvodu státní příslušnosti, místa bydliště nebo aktuální polohy. Jedná se o diskriminaci, která v praxi odpovídá často situacím, při kterých spotřebitel z jiného členského státu Unie projeví zájem zakoupit zboží nebo službu v rámci vnitřního trhu, ale národní prodejce mu zakáže přístup na své webové stránky, nebo v případě nadnárodní společnosti ho přesměruje na e-shop v místě původu, kde ovšem nabízí odlišné podmínky prodeje. Za geo-diskriminaci lze také považovat situaci, při které je sice spotřebitel vpuštěn na internetový obchod jiného státu Unie, ale při pokusu o zaplacení vybraného produktu je omezen platbou debetní či kreditní kartou určité země. Zeměpisné blokování nemusí mít pouze online podobu, tedy vyskytovat se v oblasti elektronického obchodování, ale odpovídá také případům, kdy je spotřebitel fyzicky přítomen na pobočce prodejce, ale zboží či služby jsou mu odmítnuty prodat na základě místa jeho původu. (European Commission: Geo-blocking FAQ, 2019)

V rámci strategie pro jednotný digitální trh přijaly Evropský parlament a Rada nařízení č. 2018/302, o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu. Účelem tohoto nařízení je zlepšit fungování vnitřního trhu Unie a přiblížit se k naplnění jeho plného potenciálu tím, že odstraní překážky, které vytváří soukromé subjekty v rámci svých obchodních strategií, a jež jsou v rozporu

se svobodami společného trhu Unie. Tého diskriminační praxe je využíváno zejména mikropodniky, malými a středními podniky, kteří neodůvodněně uplatňují odlišné všeobecné obchodní podmínky pro přístup k jejich zboží a službám a dopouští se tak zjevné diskriminace vůči zákazníkovi. Následkem tohoto jednání je nízká úroveň přeshraničních transakcí, která brání růstu vnitřního trhu a zvýšení výběru pro spotřebitele.

(Nařízení (EU) 2018/302 Evropského parlamentu a Rady ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu)

Zákaz neoprávněného zeměpisného blokování by se měl projevit v podobě uvolnění elektronického obchodování, a tedy v růstu počtů nákupů z internetových obchodů se sídlem v jiném členském státu Unie. V současnosti nakupuje zboží nebo služby v jiném členském státu pouze 15 % Evropanů, příčinou takto nízkých objemů je právě zeměpisné blokování, jeho odstraněním by mělo být dosaženo širšího výběru a optimálních podmínek na společném trhu. Měla by být odstraněna také diskriminace spotřebitelů a podniků, která souvisí s různě stanovenými cenami a podmínkami platebních podmínek při nákupu zboží a služeb z jiného členského státu Unie – například u pronájmu aut, hotelového ubytování, cloud computingu a ukládání dat. (Evropská rada a Rada Evropské unie: Zeměpisné blokování: uvolnění elektronického obchodu v EU, n.d.)

Nařízení o zákazu zeměpisného blokování vstoupilo v platnost 23. března 2018 s datem použitelnosti od 3. prosince 2018. Následně po dvou letech došlo k prvnímu přezkumu Komisí, která vytvořila zprávu o hodnocení funkčnosti nařízení a podala ji k příslušným evropským orgánům k dalšímu posouzení. Ve zprávě byl stanoven celkový dopad nařízení na vnitřní trh a přeshraniční obchod Unie, na finanční a administrativní zatížení obchodníků a na konečné spotřebitele. Došlo také k posouzení a případnému podání návrhu na změnu pravidel u výjimek, které byly stanoveny zejména v oblasti elektronicky poskytovaných služeb související s obsahem autorsky chráněného obsahu (software, hudba, e-knihy, online hry), dále pak v oblasti dopravních, finančních, audiovizuálních, zdravotních a sociálních služeb. Po provedeném prvotním přezkumu se bude zabývat Komise nařízením každých 5 let, bude mít za úkol vytvářet hodnotící zprávy pro Evropský parlament, Radu a Evropský hospodářský a sociální výbor, ve kterých bude hodnotit dopady nařízení a případně připojovat legislativní návrhy o změně působnosti nařízení. (Nařízení (EU) 2018/302 Evropského parlamentu a Rady

ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu)

5.1.2 Platba v hotovosti a platba platební kartou

Nejvyšší správní soud se zabýval posouzením, zdali platba v hotovosti a platba platební kartou je či není srovnatelným platebním prostředkem. Došel k závěru, že se nejedná o srovnatelné transakce a nedochází tak diskriminaci, neboť v právním předpisu se nevyskytuje demonstrativní výčet toho, co lze považovat za diskriminaci a zároveň vycházel z obecné formulace, že za diskriminaci je nutno považovat rozlišování sobě rovných subjektů a znevažování jejich rovnosti. Jelikož se nejedná o stejné platební transakce, tak nedochází k diskriminaci určité skupiny spotřebitelů. Nejvyšší správní soud reagoval tak na spor vzniklý tím, že Česká obchodní inspekce udělila pokutu podnikateli, který požadoval po zákaznících 3 % poplatek z celkové částky za využití platební karty. Podnikatel se bránil nejprve u příslušného Městského soudu, který pokutu vyměřenou ČOI potvrdil a poukázal na to, že podnikající jednal v rozporu s dobrými mravy. Podnikatel následně podal kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu, který rozhodnutí zrušil, protože český právní řád nedefinuje, co jsou a co nejsou dobré mravy, a protože posuzoval celý spor především z pohledu toho, zdali k diskriminaci došlo či nikoliv. Nejvyšší správní soud konstatoval také, že: *„K porušení dobrých mravů ve smyslu ustanovení § 6 zákona o ochraně spotřebitele tedy nemusí vždy dojít diskriminací spotřebitele; diskriminace spotřebitele naopak vždy bude znamenat porušení dobrých mravů ve smyslu citovaného zákonného ustanovení“*. (Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 11. 4. 2006, čj. 8 As 35/2005-51)

5.1.3 Platba v hotovosti a platba stravenkami

Stejná argumentace jako v předchozím případě byla použita Nejvyšším správním soudem v rozsudku č.j. 3 As 49/2007-43, ve kterém bylo stanoveno, že rozdílný režim pro platbu v hotovosti a platbu stravenkami při nákupu potravin není diskriminační. Soud vycházel z právní logiky předchozího případu a došel k závěru, že pokud není platba platební kartou srovnatelná s platbou v hotovosti, tak ani platba stravenkou nemůže být srovnatelná s hotovostní platbou, neboť stravenka je primárně určena k odběru hlavního jídla v rámci pracovního dne, přičemž ani řada samotných prodejců potravin ji neakceptuje. Proto lze stravenku považovat za platební prostředek mnohem více vzdálený hotovým penězům, než je platba platební kartou. (Vítová, 2016)

5.1.4 Diskriminace v oblasti dopravních služeb

Nejvyšší správní soud se v minulosti již několikrát zabýval porušením zákazu diskriminace v oblasti dopravních služeb. Například v roce 2006 ve svém rozsudku č.j. 1 As 14/2006-68 označil za nepřipustnou diskriminaci případy, kdy docházelo k uplatňování dvojnásobných cen u spotřebitelů ve věku 65 až 70 let, kteří získali nárok na snížené jízdné podle místa trvalého bydliště. Soud označil toto počínání za diskriminační, neboť chyběly legitimní cíle a prostředky ospravedlňující přiměřenost takového rozhodnutí. V tomto případě byly diskriminovány nejenom osoby určitých obcí, ale také všichni cestující s cizím státním příslušenstvím. Obdobně rozhodl Nejvyšší správní soud o časově nepřenosných jízdenkách městské hromadné dopravy – rozsudek č.j. 4 As 63/2005-69 a č.j. 3 As 67/2007-54. (Vítová, 2016)

5.1.5 Diskriminace na základě věku

K porušení zákazu diskriminace na základě věku došlo například v případě, kdy provozovatel restaurace zakázal vstup dětem mladším 6 let, a to i v případě doprovodu rodičů, a to z důvodu rušení ostatních hostů hotelu a restaurace. Nejvyšší správní soud došel k závěru, že došlo nejenom k diskriminaci dětí do 6 let dle § 6 zákona o ochraně spotřebitele, ale také jejich rodičů, a to na základě antidiskriminačního zákona, neboť byli omezeni zákazem vstupu s dětmi do 6 let. Soud v tomto případě poukázal na skutečnost, že k dosažení cíle mohlo být použito mnohem mírnějších prostředků a zároveň odmítl jakýkoliv paušální zákaz vstupu dětí určitého věku. Soud také zamítl námitku provozovatele restaurace, že jeho restauraci navštěvuje výhradně určitý okruh lidí, kteří si nepřejí být rušeni malými dětmi. (Vítová, 2016)

5.1.6 Diskriminace spotřebitele z praxe veřejného ochránce práv

Problematikou diskriminace spotřebitele se také již několikrát zabýval veřejný ochránce práv. Z některých závěrů jeho šetření lze zmínit diskriminaci na základě věku, zdravotního stavu, pohlaví, ale i jiných nelegitimních důvodů.

Omezení poskytnutí spotřebitelského úvěru na základě věku žadatele

Veřejný ochránce práv se zabýval diskriminací v oblasti finančních služeb, kdy došlo k omezení spotřebitele na základě jeho vysokého věku. Banka odmítla spotřebiteli poskytnout krátkodobý spotřebitelský úvěr, přičemž veřejný ochránce označil toto jednání za nepřipustnou přímou diskriminaci klienta s horní věkovou hranicí, neboť se jedná o značný zásah do důstojnosti osob staršího věku. Také poukázal na to, že

v případě poskytování dlouhodobé úvěru je možné argumentovat schopností staršího klienta splácet dluh, ovšem takový postup nelze paušálně akceptovat v případě krátkodobého úvěru. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 12.8.2013, sp. zn. 116/2012/DIS/JKV)

Odmítnutí poskytnutí kreditní karty na základě věku žadatele

Obdobně jako v předchozím případě došel veřejný ochránce práv k závěru, že není legitimní odmítnout poskytnout kreditní kartu z důvodu překročení určité věkové hranice klienta. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 22.5.2012, sp. zn. 193/2011/DIS/JKV)

Rozdílné zacházení při poskytování pojistné smlouvy

V dalším případě z oblasti finančních služeb se vyjádřil veřejný ochránce k rozdílnému zacházení při poskytování pojistných smluv. Zde označil za legitimní, že podle právních předpisů může pojišťovna zacházet rozdílně s klienty na základě věku tam, kde existuje vyšší pojistné riziko, které vyplývá z předem a jasně definovaných pojistně matematických a statistických údajů. Pak může pojišťovna zacházet odlišně s klientem pouze v případě ceny pojistného. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 4.2.2013, sp. zn. 110/2012/DIS/JKV)

Vyloučení těhotné ženy z lázeňské péče

Za nepřijatelnou diskriminaci označil veřejný ochránce práv jednání, při kterém byly těhotné ženy vyloučeny z lázeňské péče. Ve svém šetření konstatuje, že takové jednání je přípustné pouze za předpokladu legitimního ospravedlnění, tedy v případech, kdy by mohl být ohrožen zdravotní stav ženy. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 10.5.2013, sp. zn. 122/2012/DIS/JKV)

Nerovná nabídka pokrmů v letadle

V tomto případě obhájce posuzoval, zdali došlo k diskriminaci v letecké dopravě, když letecká společnost nenabízela bezlepkové jídlo pro cestující trpící celiakií v ekonomické třídě, zatímco ve vyšším standardu služeb toto jídlo nabízela. Veřejný ochránce zaujal postoj, že se o diskriminaci nejedná, neboť je legitimní, že se zvýšené náklady na speciální pokrmy promítají do zvýšené ceny dražších služeb. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 13.10.2010, sp. zn. 142/2010/DIS/JKV)

Rozdílný přístup k placení vstupů u žen a mužů

Veřejný obhájce v tomto případě reagoval na stěžovatele, který namítal nerovný přístup, kdy ženy měly bezplatný přístup na fotbalové utkání oproti mužům. Pořadatel argumentoval tím, že toto jednání je za účelem podpořit účast pohlaví, které je minimálně zastoupené. Z tohoto důvodu také veřejný ochránce konstatoval, že se nejedná o diskriminaci, protože k dosažení výše zmíněného cíle bylo použito přiměřených prostředků. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 22.9.2010, sp. zn. 139/2010/DIS/JKV)

Sleva na vstupné pro ženy v lezeckém centru

K tomuto případu se veřejný ochránce práv vyjádřil obdobně jako k výše zmíněnému případu. Slevu, kterou poskytnul poskytovatel ženám na vstup do lezeckého parku, aby přilákal vyšší počet zájemců méně zastoupeného pohlaví označil za legitimní a stanovil, že v tomto případě cenového rozlišování se o diskriminaci nejedná. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 28.5.2012, sp. zn. 244/2011/DIS/JKV)

Provozování fitness center určené pouze pro ženy

I v tomto případě se veřejný ochránce práv vyjádřil, že provozování fitness center výhradně pro ženy je legitimní, neboť jde o oddělování skupin klientů na základě pohlaví s cílem předcházet nepříjemným situacím. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 10.1.2012, sp. zn. 263/2011/DIS/JKV)

Rozdílné vstupné na základě výšky dítěte

V tomto případě dospěl ochránce k závěru, že uplatňování rozdílného vstupného podle tělesné výšky dítěte je legitimní a že se nejedná o diskriminaci. Uvedl, že tělesná výška odpovídá kritériu věku dítěte, a proto se také nejedná o diskriminační jednání. Též uvedl, že obecně poskytování slev dětem je otázkou volby poskytovatele služby a záleží na něm, zdali slevu poskytne a za jakých podmínek. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 27.1.2012, sp. zn. 13/2012/DIS/JKV)

Zamezení vstupu do prodejny dětem do 12 let věku

V tomto případě obhájce posuzoval, zdali zamezení vstupu do prodejny dětem mladším 12 let je diskriminační, či nikoliv. Došel k závěru, že toto omezení není oprávněné, neboť se jedná o znemožnění přístupu skupiny rodičů s dětmi do 12 let. Podnikatel argumentoval bezpečností dětí, ale obhájce konstatoval, že k dosažení takového cíle může být dosaženo pomocí jiných prostředků, respektující zásadu rovného zacházení. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 9.8.2011, sp. zn. 136/2011/DIS/AHŘ)

Vstup do vozidla s kočárkem

V oblasti dopravy se veřejný obhájce práv zabýval situací, kdy cestující bez kočárku měli mít legitimní důvod nastupovat před těmi s kočárkem, a to i za předpokladu, že by se vozidlo zaplnilo zcela a nezbylo by na cestující s kočárkem žádné místo.

V tomto šetření obhájce stanovil, že pokud by došlo k výše zmíněnému případu, jednalo by se o diskriminaci z rodičovství. Omezení cestujících s kočárkem by se stalo legitimní pouze za předpokladu, že by bylo místo pro kočárky již zaplněné, a další cestující by ohrožoval bezpečnost všech cestujících. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 7.2.2013, sp. zn. 138/2012/DIS/JKV)

Vyčlenění kupé pouze pro ženy

Další případ možné diskriminace v oblasti dopravy se týká Českých drah, které vyčlenily některé kupé pouze ženám, a to za účelem nalákat vyšší počet cestujících žen, které nejezdí vlaky z důvodu pocitu bezpečí. V tomto případě veřejný ochránce označil opatření za nediskriminující, protože sleduje legitimní cíl a neomezuje z možnosti cestovat muže. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 21.3.2012, sp. zn. 38/2012/DIS/LO)

Sleva na jízdné pouze pro studenty ČR

V tomto případě bylo posuzováno jednání Ministerstva financí, jehož cenový výměr stanovil, že nárok na slevu z jízdného v autobusové a vlakové dopravě mají pouze studenti s trvalým bydlištěm na území České republiky. Závěr veřejného ochránce byl takový, že se jedná o nepřímou diskriminaci ve vztahu ke státní příslušnosti, která je též v rozporu s právem Evropské unie a zákonem o ochraně spotřebitele. (Zpráva o šetření veřejného ochránce práv, sp. zn. 114/2011/DIS/JKV, bez uvedení data zprávy)

5.2 Zákaz diskriminace spotřebitele a COVID-19

V souvislosti s právě probíhající pandemií onemocnění COVID-19 a začátkem procesu proočkování společnosti za primárním účelem zastavit šíření nemoci, se objevují názory a zároveň obavy některých spotřebitelů, že budou diskriminováni na základě toho, jestli jim byla aplikována vakcína proti viru způsobující onemocnění COVID-19.

Případná diskriminace spotřebitele by se mohla projevit například v nemožnosti navštěvovat kulturní a sportovní akce bez aplikovaného očkování, dále ve formě

omezení cestování neočkovaných osob, ale i jiných znevýhodnění nabízejících otázku, zdali je takové podmiňování volného pohybu zakázanou diskriminací spotřebitele.

Se vznikem těchto obav zveřejnila nezávislá expertní skupina názorové platformy Rozumné právo své stanovisko k těmto obavám a nastínila pravděpodobný budoucí přístup justičních orgánů k možným soudním sporům.

Stanovuje, že na základě Listiny základních práv a svobod, antidiskriminačního zákona a také §6 zákona o ochraně spotřebitele není omezování neočkovaných osob proti těm s již aplikovanou vakcínou neústavní, protizákonné a nejedná se o porušení zákazu diskriminace. (Právní prostor: Zvýhodnění očkovaných není diskriminační, 2021)

Dále z příslušných článků Listiny základních práv a svobod vyplývá, pokud je jediným účelem všech omezení ochrana před šířením onemocnění, odpadá důvod, proč by očkovaní spotřebitelé měli být omezováni. To znamená, že ze stávající legislativy je legitimní znevýhodňovat neočkované osoby, ale naopak omezovat již očkované osoby, které nepředstavují epidemiologické riziko šíření onemocnění, by mohlo být považováno za protiústavní. (Právní prostor: Zvýhodnění očkovaných není diskriminační, 2021)

Dále autoři zmíněné právní analýzy konstatují, že stejně jako na očkované by mělo být nahlíženo na ty, kteří se již prokazatelně nemohou sami nakazit a ani nákazu přenášet. V praxi by to odpovídalo spotřebitelům schopným prokázat věrohodným způsobem svoji imunitu například na základě dokladu o již prodělaném onemocnění, testu dostatečného množství protilátek nebo aktuálního negativního testu. (Právní prostor: Zvýhodnění očkovaných není diskriminační, 2021)

K získání informací o postojích a názorech samotných spotřebitelů ohledně výše zmíněného problému byly do dotazníkového šetření vloženy dvě související otázky.

5.3 Analýza výsledků dotazníkového šetření

Dotazník se skládá z celkem 15 otázek, první otázky cílí na rozřazení respondentů podle pohlaví, věku, dosaženého vzdělání a současného povolání. Dotazník pokračuje s otázkami věnujícími se zákazu diskriminace spotřebitele, i s ohledem na právě probíhající pandemii nemoci COVID-19. V 8. otázce je zaměřen na zeměpisné blokování jako na jednu z nejčastějších forem diskriminace spotřebitele. U následujících 5 otázek zkoumá zkušenosti samotných respondentů jako spotřebitelů s případy, kterým se již

v minulosti věnovala i česká justice a označila je za porušení zákazu diskriminace spotřebitele. Poslední 2 otázky jsou věnovány chování respondentů jako spotřebitelů v případě porušení jejich spotřebitelských práv. Dotazník byl šířen za pomoci Survio.cz nebo tištěné formy. Celkový dosažený počet respondentů je 111, z toho 100 odpovědělo v online podobě a 11 skrze tištěnou formu dotazníku.

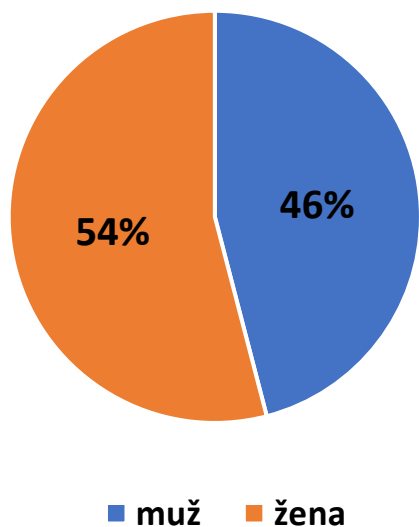
5.4 Vyhodnocení dotazníku

Tato část práce se věnuje vyhodnocení jednotlivých otázek dotazníkového šetření. Pokud není zvlášť uveden konkrétní počet odpovídajících respondentů, znamená to, že na danou otázku odpovědělo vždy všech 111 respondentů.

Otázka č. 1: Jaké je Vaše pohlaví?

Tato otázka rozřazuje respondenty podle pohlaví. Z celkové počtu 111 respondentů bylo 51 mužského pohlaví a 60 ženského pohlaví.

Graf 1: Rozdělení pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 1: Rozdělení pohlaví

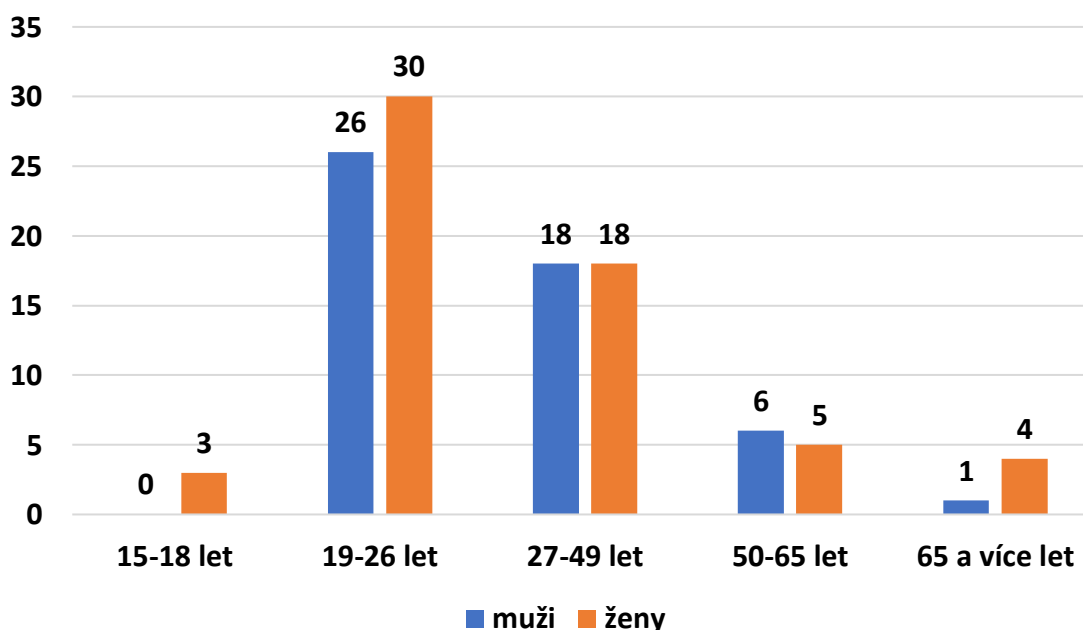
muž	51	46 %
žena	60	54 %
celkem	111	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 2: Jaký je Váš věk?

Věkové zastoupení sestupně odpovídá počtu 56 respondentů ve skupině 19-26 let, 36 ve skupině 27-49 let, 11 ve věkovém rozmezí 50-65 let, 5 v kategorii nad 65 let a ve skupině 15-18 let odpovídali 3 respondenti. Nejsilněji zastoupenou věkovou skupinu v rozmezí 19-26 let tvořilo 26 mužů a 30 žen, v druhé nejpočetnější bylo 18 mužů a 18 žen. Nejvyšší počet respondentů v těchto skupinách může souviset s širším dotazníkem mezi lidmi stejné věkové kategorie.

Graf 2: Věková struktura



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 2: Zastoupení mužů a žen ve věkových skupinách

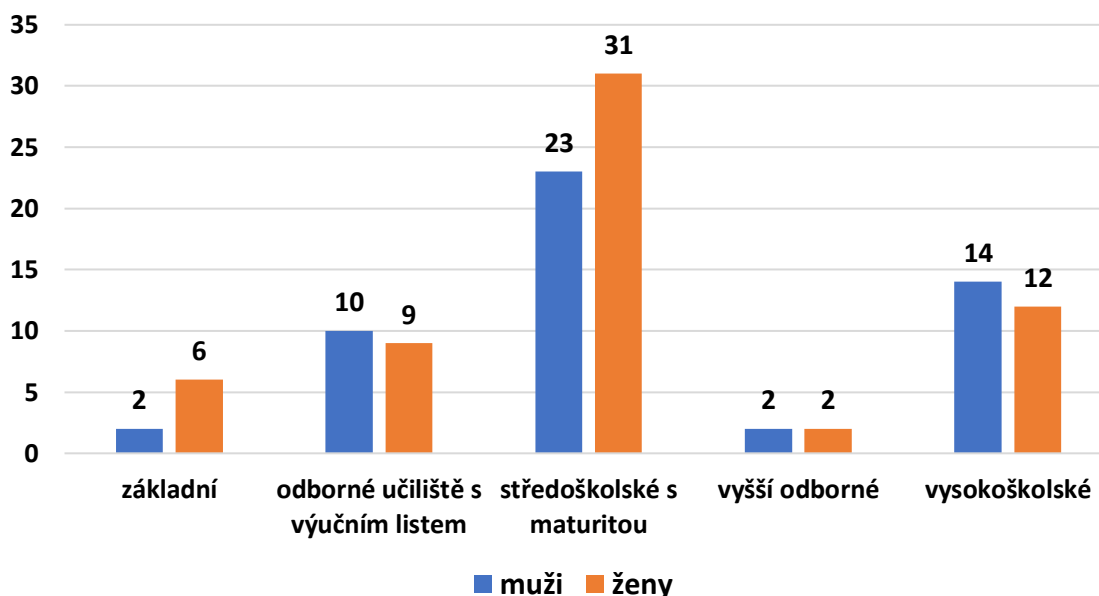
	15-18 let	19-26 let	27-49 let	50-65 let	65 a více let	celkem
muži	0	26	18	6	1	51
ženy	3	30	18	5	4	60
celkem	3	56	36	11	5	111

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Nejvíce respondentů odpovědělo, že má nejvýše dosažené vzdělání středoškolské s maturitou – 54, následuje vysokoškolské vzdělání - 26, odborné učiliště s maturitou – 19, základní vzdělání – 8 a vyšší odborné vzdělání – 4.

Graf 3: Dosažené vzdělání

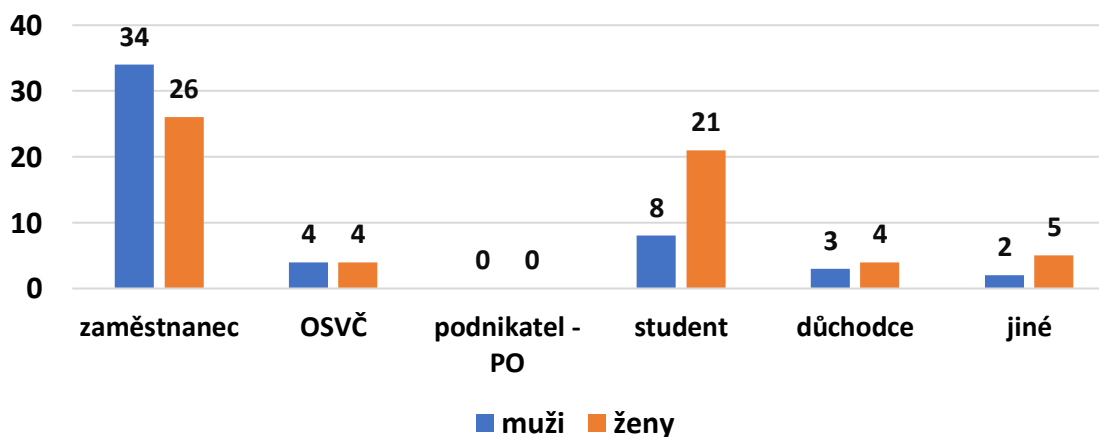


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 4: Jaké je Vaše současné povolání?

Nejvíce početnou skupinu v této otázce tvoří zaměstnanci (60) a studenti (29), dále pak OSVČ (8), důchodci (7) a jinou variantu uvedlo 7 respondentů.

Graf 4: Současné povolání



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 3: Současné povolání

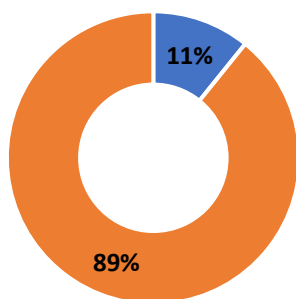
	zaměstnanec	OSVČ	podnikatel - PO	student	důchodce	jiné
muži	34	4	0	8	3	2
ženy	26	4	0	21	4	5
celkem	60	8	0	29	7	7

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 5: Setkal/a jste se s případem porušování zákazu diskriminace spotřebitele vůči Vaší osobě? Uveďte, prosím, o jaký případ se jedná:

Cílem první otázky věnující se zákazu diskriminace spotřebitele bylo zjistit, zda se respondenti již osobně setkali s porušováním zákazu diskriminace. Na tuto otázku odpovědělo 12 respondentů ANO, neboli že se již setkalo s výše zmíněným zákazem. Dále na rozšiřující otázku odpovědělo 6 respondentů. Z těchto odpovědí stojí za povšimnutí, že se s diskriminačním jednáním setkal jeden respondent v cizině, kde mu byly pravidelně účtovány jiné ceny než místním obyvatelům. Bohužel nevedl zemi a ani konkrétní příklad. Myslím si, že by se mohlo jednat o přímou diskriminaci spotřebitele na základě státního příslušenství, případně rasy nebo náboženského vyznání. V zemích Evropské unie by takové jednání odpovídalo zeměpisnému blokování na základě státní příslušnosti.

Graf 5: Setkání se zákazem diskriminace



■ ANO ■ NE

Tabulka 4: Setkání se zákazem diskriminace podle pohlaví

	ANO	NE
muži	8	43
ženy	4	56
celkem	12	99

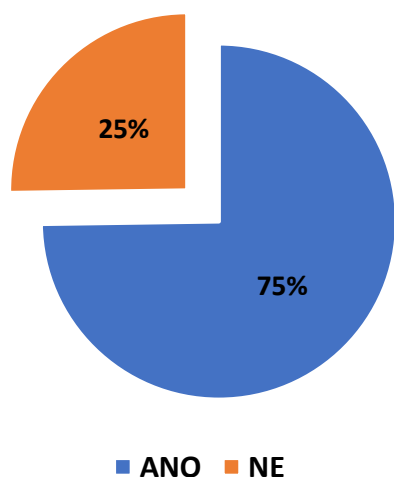
Zdroj: vlastní zpracování

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 6: Chápal/a byste jako diskriminaci spotřebitele, kdyby Vám bylo umožněno zakoupit si cestovní službu (zájezd) pouze s aplikovanou vakcínou proti onemocnění COVID-19?

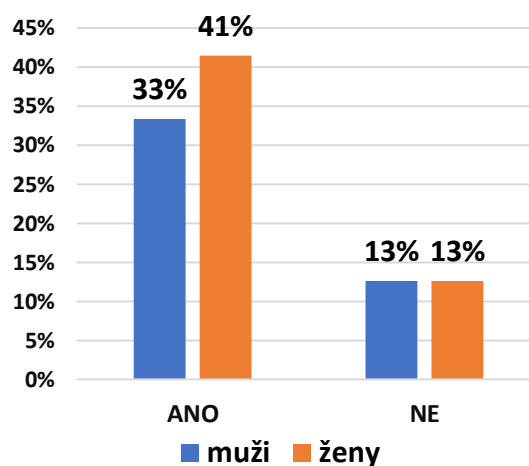
Cestování pouze s aplikovanou vakcínou proti onemocnění COVID-19 by považovalo za diskriminaci spotřebitele 75 % respondentů, podle pohlaví 33 % mužů a 41 % žen a podle věku 47 z 56 respondentů v kategorii od 19 do 26 let a 23 z 36 respondentů v kategorii od 27 do 49 let.

Graf 6: Diskriminace na základě aplikované vakcíny



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 7: Diskriminace na základě aplikované vakcíny podle pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 5: Diskriminace na základě aplikované vakcíny – výčet odpovědí podle věku

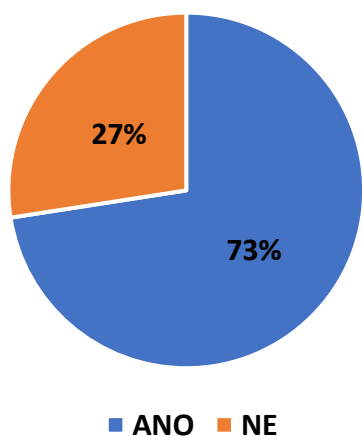
	15-18 let	19-26 let	27-49 let	50-65 let	65 a více let	celkem
ANO	2	47	23	8	2	82
NE	1	9	13	3	3	29
celkem	3	56	36	11	5	111

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 7: Považoval/a byste za diskriminaci spotřebitele, kdyby Vám byl umožněn vstup na sportovní a kulturní akce pouze na základě podstoupeného očkování proti onemocnění COVID-19?

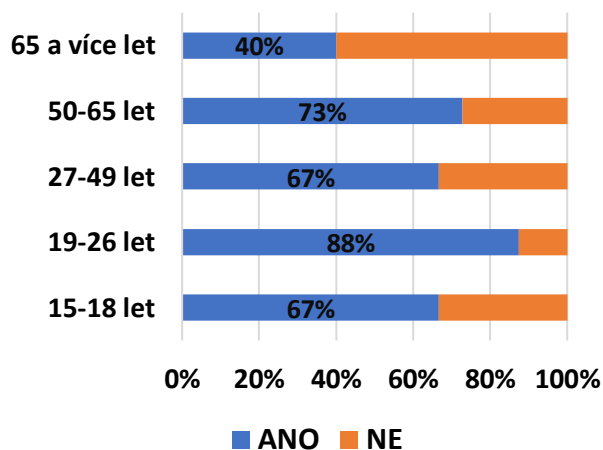
Vstup na sportovní a kulturní akce pouze s již podstoupeným očkováním by považovalo za diskriminaci spotřebitele 73 % všech respondentů. V nejsilněji zastoupené věkové skupině od 19 do 26 let by takový přístup považovalo za diskriminační 88 % dotázaných a ve věku od 27 do 49 let 67 % respondentů. Trochu překvapující je výsledek u vysokoškolsky vzdělaných respondentů, kteří považují takové omezení za méně diskriminující než respondenti s jiným dosažením vzděláním.

Graf 8: Diskriminace na základě očkování



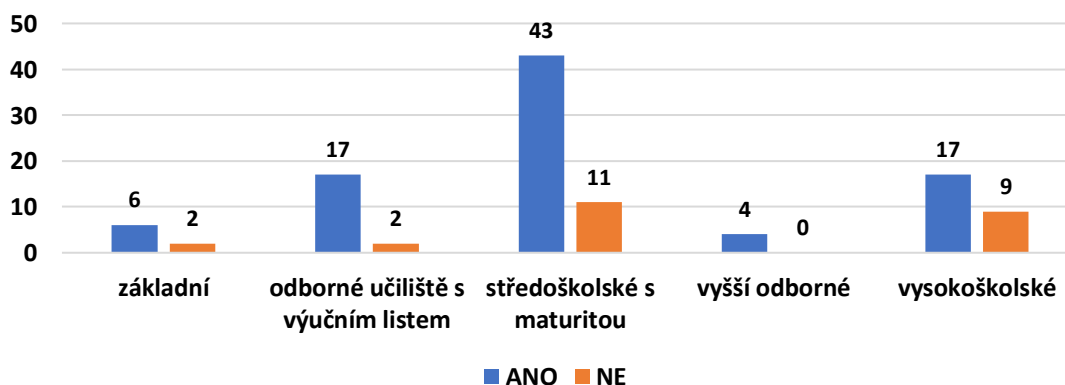
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 9: Diskriminace na základě očkování podle věkových skupin



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 10: Diskriminace na základě očkování podle dosaženého vzdělání



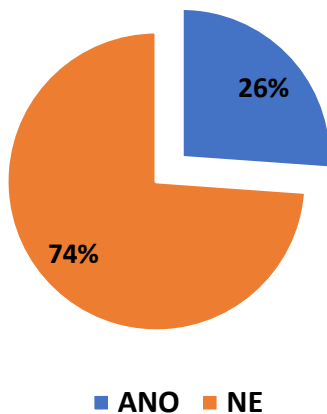
Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 8: Stalo se Vám, že jste byl/a již zeměpisně blokován/a (například jste si chtěl/a zakoupit produkt on-line, ale bylo vám to znemožněno, protože jste z ČR)?

Uved'te prosím, kolikrát jste byl/a zeměpisně blokován/a za poslední rok:

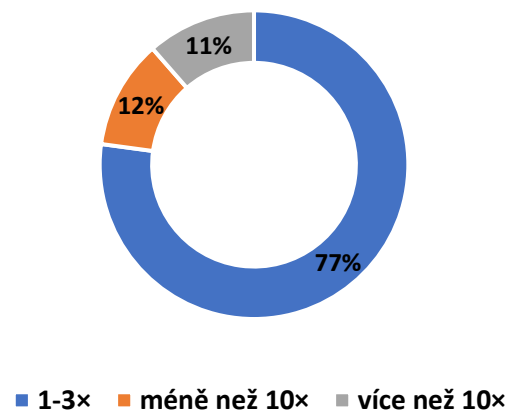
Osobní zkušenost se zeměpisným blokováním má 26 % dotázaných, přičemž 77 % z nich uvedlo, že za poslední rok byli zablokováni jednou až třikrát, 12 % méně než 10krát a 11 % respondentů více než 10krát.

Graf 11: Zeměpisné blokování



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 12: Počet zeměpisného blokování za rok

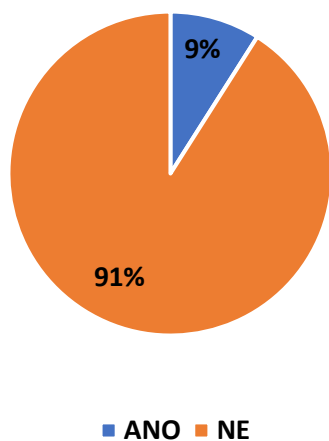


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 9: Byla Vám již někdy naúčtována na území Evropské unie vyšší cena jízdného z důvodu Vašeho věku, místa bydliště nebo na základě Vaší státní příslušnosti? Uved'te, prosím, na základě čeho jste byl/a diskriminován/a:

K výše uvedené otázce se vyjádřilo 10 respondentů souhlasně a 101 odmítavě. V doplňující otázce jich 6 uvedlo jako důvod diskriminace svou státní příslušnost, 3 věk a jeden uvedl, že mu byly účtovány vyšší ceny jízdného na základě barvy jeho pleti.

Graf 13: Vyšší cena jízdného



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 6: Důvod diskriminace znevýhodňující ceny jízdného

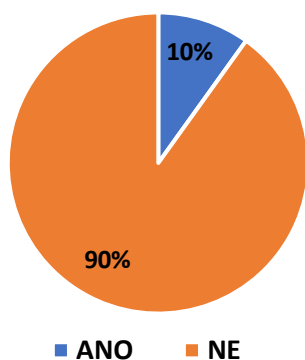
důvod	státní příslušnost	věk	jiné
počet	6x	3x	barva pleti

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 10: Dostali jste se již do situace, kdy Vám nebyl poskytnut krátkodobý spotřebitelský úvěr z důvodu Vašeho věku?

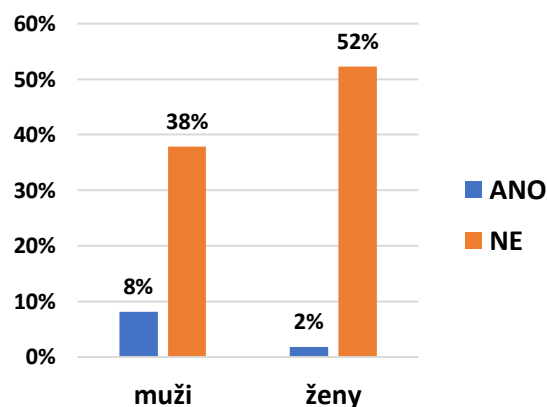
S touto situací se setkalo 10 % oslovených respondentů, konkrétně 8 % mužů a 2 % žen. V nejsilněji zastoupené věkové skupině od 19 do 26 let se setkalo s touto situací 7 z 56 respondentů, v druhé nejpočetnější skupině 3 z 36 respondentů. Ve věkové skupině nad 65 let uvedli 2 z 5 respondentů, že mají již nějakou zkušenost s odmítnutím krátkodobého spotřebitelského úvěru. U této věkové skupiny by se mohlo jednat o případ porušení zákazu diskriminace spotřebitele z důvodu jeho vyššího věku, jenž je zmíněn v první kapitole praktické části.

Graf 14: Odmítnutí krátkodobého úvěru



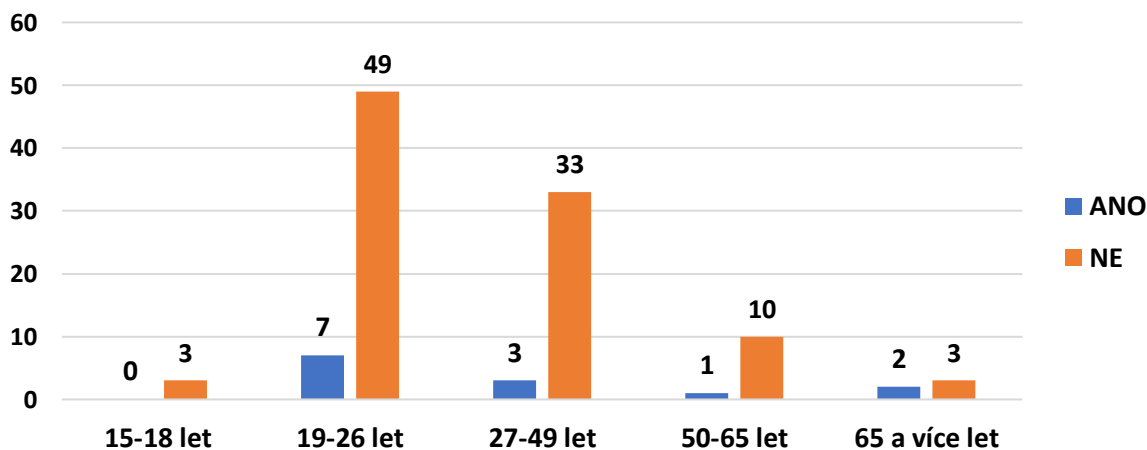
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 15: Odmítnutí krátkodobého úvěru podle pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 16: Odmítnutí krátkodobého úvěru podle věku

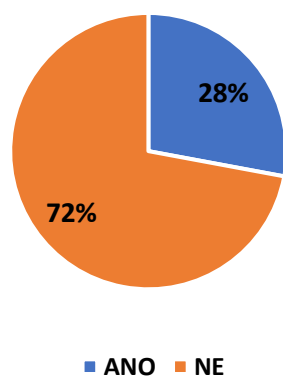


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 11: Byl/a jste někdy znevýhodněn/a při placení vstupu na základě Vašeho pohlaví? (příklad: bezplatný vstup pro ženy oproti mužům na fotbalové utkání)

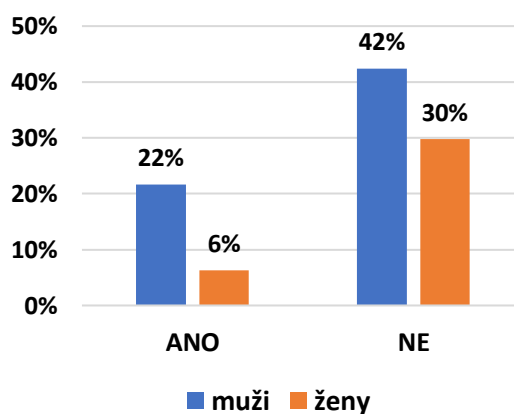
S touto situací se setkalo 28 % dotázaných respondentů, přesněji 22 % mužů a 6 % žen. Výsledek vypovídá o tom, že zhruba čtvrtina dotázaných respondentů, většinou muži, má již nějakou osobní zkušenost se stanovením rozdílných cen z důvodu jejich pohlaví. O tom, zdali respondenti byli součástí porušení zákazu diskriminace spotřebitele, by dále rozhodla pravděpodobně skutečnost, zda bylo použito ze strany podnikatele přiměřených prostředků za účelem dosažení nějakého cíle, například zvýšit účast méně zastoupeného pohlaví.

Graf 17: Zvýhodnění ceny při vstupu



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 18: Zvýhodnění ceny při vstupu podle pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 12: Bylo Vám již zamezeno ke vstupu do podniku (např. restaurace, kavárna) z důvodu, že jste měli s sebou dítě?

S tímto porušením zákazu diskriminace spotřebitele se nesetkal žádný respondent.

Graf 19: Zamezení vstupu do podniku z důvodu rodičovství

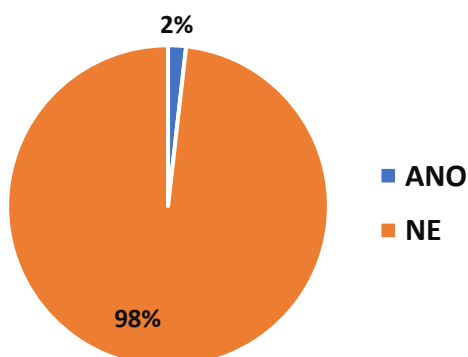


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 13: Byl Vám neumožněn vstup do vozidla veřejné dopravy s dětským kočárkem, i když neexistoval legitimní a objektivní důvod pro takový zákaz?

S takovou situací má zkušenost 2 % dotázaných respondentů, konkrétně 2 ženy, které uvedly, že se s tímto možným případem porušení zákazu diskriminací osobně potkaly. O tom, zda došlo skutečně k porušení zákazu diskriminace spotřebitele z důvodu rodičovství, by rozhodly pravděpodobně okolnosti, například jestli by přítomnost dětského kočárku ohrožovala bezpečnost dalších cestujících nebo zdali místa ve vozidle vyčleněná pro kočárky byla již plně obsazená.

Graf 20: Vstup do vozidla veřejné dopravy s dětským kočárkem



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 7: Vstup do vozidla veřejné dopravy s dětským kočárkem

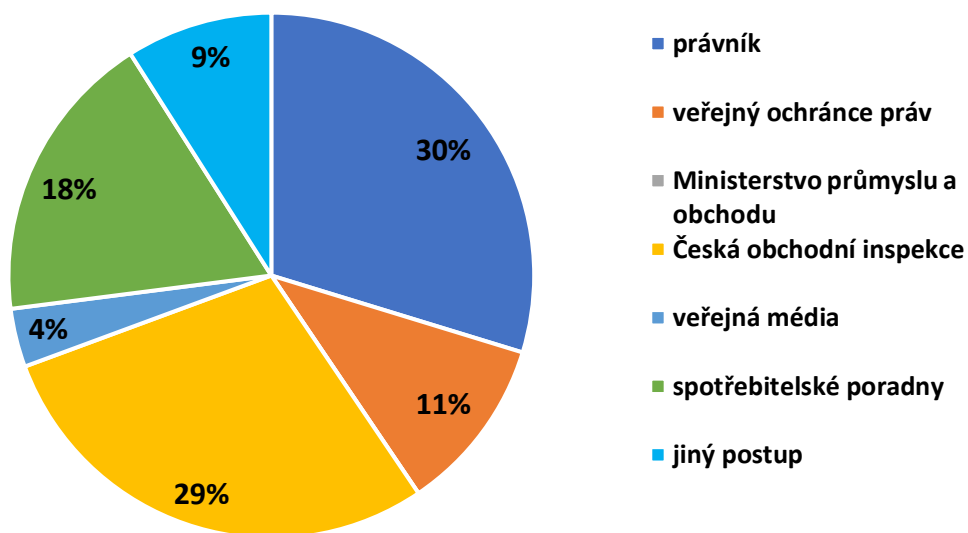
	ANO	NE
muži	0	51
ženy	2	58

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 14: V případě, že byste se domnívali, že jsou vědomě porušována Vaše spotřebitelská práva a osoba, která tak činí, nereaguje na vaše upozornění, obrátili byste se dále na:

Nejvíce respondentů, konkrétně 30 % uvedlo, že by se v dalším kroku obrátili na právníka, dále 29 % na Českou obchodní inspekci, 18 % na některou spotřebitelskou organizaci, 11 % na veřejného ochránce práv a 4 % na nějaké veřejné médium. Někteří využili otevřené odpovědi a uvedli Policii ČR nebo svého známého.

Graf 21: Postup spotřebitele v případě porušení jeho práv

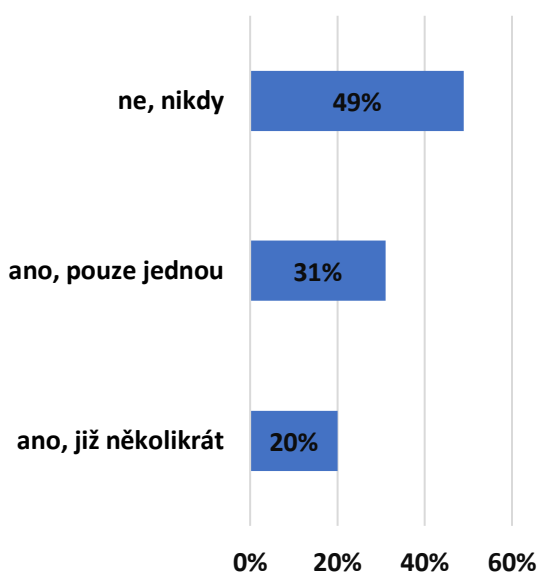


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 15: Byl/a jste již nucen/a přistoupit ke své obraně, protože byly porušována Vaše spotřebitelská práva?

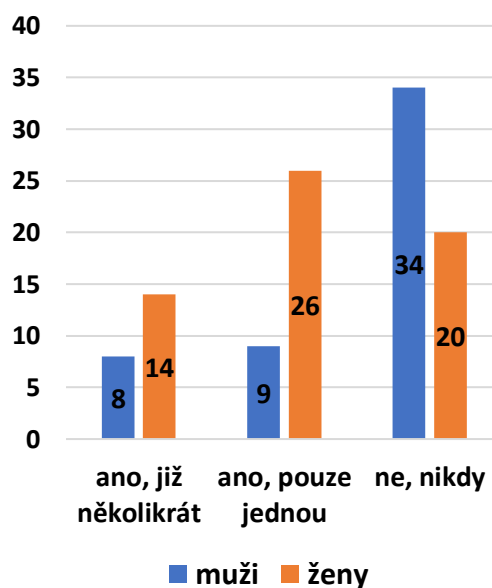
U této otázky odpovědělo 54 respondentů, že nebyli nuceni se bránit kvůli porušení svých spotřebitelských práv, 35 dotázaných mělo už jednu zkušenost s řešením spotřebitelského sporu a 22 spotřebitelů se muselo bránit i vícekrát.

Graf 22: Zkušenost spotřebitele s porušováním jeho práv – procentuálně



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 23: Zkušenost spotřebitele s porušováním jeho práv – výčet odpovědí

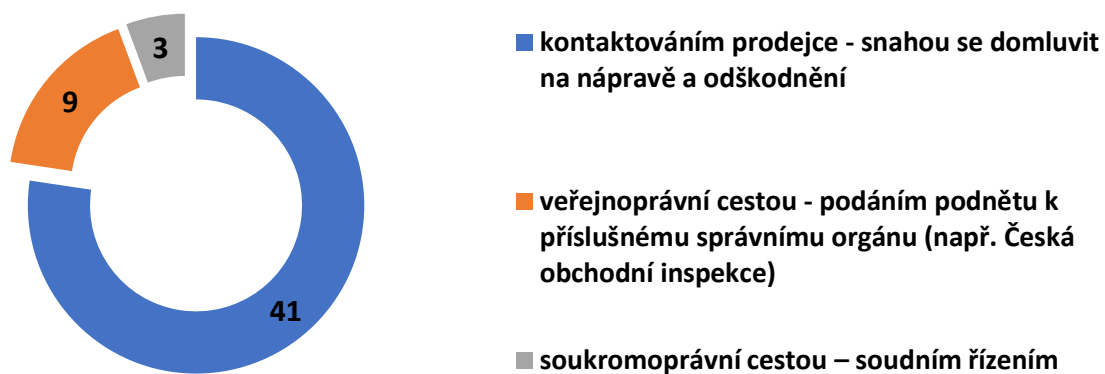


Zdroj: vlastní zpracování

Vzniklý spor jste řešili (v případě potřeby označte více odpovědí):

Na tuto navazující otázku odpovědělo pouze již 53 z 57 dotčených respondentů, a to tak, že 3 se se bránili soukromoprávní cestou, 9 se bránilo veřejnoprávní cestou a 41 spotřebitelů se snažilo kontaktovat prodejce.

Graf 24: Postup spotřebitele v případě vzniku sporu



Zdroj: vlastní zpracování

5.5 Zhodnocení stanovených výzkumných tvrzení

Stanovená výzkumná tvrzení lze vyhodnotit na základě výsledků dotazníkového šetření.

Výzkumné tvrzení č. 1: Zkušenost s porušením zákazu diskriminace má nejméně 20 % spotřebitelů.

Na základě 5. otázky dotazníku bylo toto výzkumné tvrzení vyvráceno. Osobní zkušenost s diskriminačním chováním prodejce vůči spotřebiteli má pouze 11 % spotřebitelů. Se zmíněným zákazem se potkalo více mužů (67 %) oproti ženám (33 %).

Výzkumné tvrzení č. 2: Se zeměpisným blokováním se vědomě ročně potká alespoň 25 % spotřebitelů.

Toto tvrzení bylo potvrzeno 8. otázkou dotazníkového šetření. S nějakou formou zeměpisného blokování má již osobní zkušenost 26 % dotázaných spotřebitelů, z toho jich bylo blokováno za poslední rok více než 10krát 11 %, méně než 10krát 12 % a s rozmezím jednoho až tří zablokování se setkalo 77 % respondentů.

Výzkumné tvrzení č. 3: Omezení vzniklá ve spojitosti se šířícím se onemocněním COVID-19 by považovalo za diskriminaci 40 % spotřebitelů.

Tímto výzkumným tvrzením se zabývala 6. a 7. otázka dotazníku. U obou otázek byly souhlasné odpovědi více než 40 %. Konkrétně u 6. otázky odpovědělo ANO 75 % spotřebitelů a u 7. otázky 73 % spotřebitelů. Na základě těchto výsledků bylo výzkumné tvrzení potvrzeno.

Výzkumné tvrzení č. 4: Po neúspěšném pokusu se domluvit s prodejcem o odstranění diskriminace by se většina spotřebitelů dále bránila veřejnoprávními prostředky.

Toto tvrzení lze vyhodnotit na základě 14. otázky dotazníkového šetření. Z výsledků odpovědí vyplývá, že 30 % spotřebitelů by se v první řadě obrátilo na právníka, 29 % na Českou obchodní inspekci, 18 % na některou spotřebitelskou poradnu, 11 % na veřejného ochránce práv a 9 % spotřebitelů by zvolilo jinou variantu řešení. Na základě těchto výsledků bylo toto výzkumné tvrzení vyvráceno.

6 Závěr

Cílem této práce byl rozbor právních norem České republiky a Evropské unie související se zákazem diskriminace spotřebitele jako dílčí částí právní ochrany spotřebitele. Práce se proto zaměřuje především na zákon o ochraně spotřebitele jako nejvýznamnější veřejnoprávní prostředek oblasti ochrany spotřebitele a na části občanského zákoníku jako základního soukromoprávního předpisu. Dále se v práci objevují pojmy související s právem a politikou Evropské unie v oblasti ochrany spotřebitele. Jedná se především o nařízení a směrnice cílicí na povýšení ochrany spotřebitele v oblasti jeho hospodářských zájmů a zdraví v moderním tržním prostředí Unie. Následně se práce zabývá zákazem diskriminace spotřebitele jako prostředku zamezujícím vzniku nespravedlivého a neoprávněného rozdílného a diskriminačního jednání se spotřebitelem. Vysvětluje samotný pojem zákaz diskriminace spotřebitele a zabývá se přínosy a omezeními plynoucími z příliš obecné formulace v zákonu o ochraně spotřebitele. Připojuje i zpřesňující rozhodnutí Ústavního soudu, Nejvyššího správního soudu a veřejného ochránce práv o tom, co je a není porušením zákazu diskriminace spotřebitele, včetně uvedení konkrétních justičních případů.

Teoretických poznatků bylo využito k vytvoření dotazníku, který si kladl za cíl zmapovat vědomosti a zkušenosti spotřebitelů se zákazem diskriminace spotřebitele a potvrdit nebo vyvrátit stanovená výzkumná tvrzení. Po zpracování získaných odpovědí vyšlo najevo, že s nějakou formou porušení zákazu diskriminace spotřebitele má zkušenost ve svém životě pouze 11 % spotřebitelů, čímž bylo vyvráceno 1. výzkumné tvrzení, které odhadovalo, že nějakou zkušenost s porušením zákazu diskriminace má nejméně 20 % spotřebitelů. Dále 26 % spotřebitelů uvedlo, že se setkala se zeměpisným blokováním, čímž bylo potvrzeno 2. výzkumné tvrzení stanovující, že se zeměpisným blokováním se vědomě ročně potká alespoň 25 % spotřebitelů. Na základě těchto výsledků lze usuzovat i to, že 15 % dotázaných spotřebitelů neví, že zeměpisné blokování je formou porušení zákazu diskriminace spotřebitele. Překvapujícím výsledkem dotazníkového šetření bylo také zjištění, že 9 % respondentů se potýkalo s vyšší cenou jízdného na území Evropské unie oproti domácím spotřebitelům. Toto poměrně vysoké číslo by mohlo naznačovat stále trvající rozdílný přístup ke spotřebitelům jiných státních příslušenství v rámci Evropské unie. Obě tyto souvislosti by mohly naznačovat častější zeměpisné blokování na společném trhu Unie, diskriminační jednání prodejců vůči

spotřebitelům z jiného členského státu a nízké povědomí spotřebitelů o zeměpisném blokování a způsobu, jak se mu bránit.

Výzkumné tvrzení č. 3 stanovující, že omezení vzniklá ve spojitosti se šířícím se onemocněním COVID-19, by považovalo za diskriminaci 40 % spotřebitelů, bylo možné ověřit dvěma příslušnými otázkami dotazníku. Z odpovědí spotřebitelů bylo možné výzkumné tvrzení potvrdit, přičemž ze méně omezující spotřebitelé považovali omezení týkající se možnosti navštěvovat sportovní a kulturní akce pouze s očkováním – 73 % spotřebitelů a o trochu více respondentů – 75 % by považovalo za diskriminační možnost zakoupit si zájezd pouze s aplikovanou vakcínou COVID-19.

Poslední výzkumné tvrzení týkající se odhadu, že většina spotřebitelů se bude bránit v případě porušení zákazu diskriminace především veřejnoprávními způsoby obrany, bylo vyvráceno na základě 14. otázky dotazníku, ve které uvedlo pouze 40 % spotřebitelů, že po neúspěšném pokusu o dohodu s prodejcem by se dále bránilo cestou podání podnětu k České obchodní inspekci nebo veřejnému ochránci práv. Tato skutečnost by mohla naznačovat nízkou informovanost dotázaných spotřebitelů o nejsnazším způsobu obrany, případně určitou nedůvěru ve veřejnoprávní orgány ochrany spotřebitele.

Přínosem této práce by mohlo být také seznámení čtenáře, respektive spotřebitele se základními pojmy a souvislostmi v oblasti ochrany spotřebitele, včetně zákazu diskriminace spotřebitele. Následně v praxi by mohl čtenář lépe reagovat na různá rizika vyplývající z jeho spotřebního jednání, snáze odhalit případnou diskriminaci vůči jeho osobě, být lépe informovaný o svých právech, a být tak zároveň aktivní spotřebitel, který si je více jistý a je schopen racionálně uzavírat smlouvy.

I. Summary

The goal of the bachelor thesis was legal analysis of the Czech law and European Union law related with the prohibition of consumer's discrimination, which is part of jurist consumer protection. Therefore, the thesis mainly focuses on consumer protection law as the most important public law instrument of the area of consumer protection and on the parts of civil code as basic law regulation. It defines related terms, including the prohibition of consumer's discrimination and mentions about related case law of the Czech Constitutional Court, the Czech Supreme Administrative Court and the Public Defender of Rights. Theoretical knowledge was used to create a questionnaire, whose goal was to map the knowledge and experience of consumers with the prohibition of consumer's discrimination and its case. The outcome of the thesis is also consumer's opinions about an ongoing pandemic COVID-19 and associated restrictions, which can be perceived as a form of discrimination of consumer.

Key words: consumer protection, consumer policy, Union consumer protection rules, the prohibition of discrimination of consumer, geo-blocking

II. Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje

- Hrubý, R., & Krásnická, M. (2012). *Introduction to the EU law: Úvod do práva EU*. Praha: Alfa Nakladatelství.
- Hulva, T. (2006). *Právo ochrany spotřebitele pro neprávnický: otázky a odpovědi: vzory smluv, podání a korespondence*. Praha: ASPI.
- Pavlica, K., & kol. (2000). *Sociální výzkum, podnik a management*. Praha: Ekopress.
- Pokorná, J., Večerková, E., Levická, T., & Dudová, J. (2017). *Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů: komentář*. Praha: Wolters Kluwer.
- Selucká, M., Večerková, E., Levická, T., & Dudová, J. (2008). *Ochrana spotřebitele v soukromém právu: komentář*. V Praze: C.H. Beck.
- Srbová, A., & Vojtko, V. (2011). *Spotřebitelské teorie a realie*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta.
- Švestka a kol. (2014). *Občanský zákoník: komentář. Svazek I (§ 1 až 654)*. Praha: Wolters Kluwer.
- Tomančáková, B. (2008). *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha: Linde.
- Týč, V. (2010). *Základy práva Evropské unie pro ekonomy* (6., přeprac. a aktualiz. vyd). Praha: Leges.
- Večerková, E., Selucká, M., Dudová, J., & Urbanová, M. (2015). *Společensko-právní aspekty ochrany spotřebitele a jeho zdraví*. Brno: Masarykova univerzita.
- Vítová, B. (2016). *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer.

Legislativní zdroje

- *Nařízení (EU) 2018/302 Evropského parlamentu a Rady ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES*. (2018). In: EUR-Lex. Retrieved March 21, 2021, from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32018R0302>

- *Nariženi Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích.* (2007). In: EUR-Lex. Retrieved March 18, 2021, from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A32007R0861>
- *Nariženi Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 254/2014 ze dne 26. února 2014 o víceletém programu pro spotřebitele na období 2014–2020 a o zrušení rozhodnutí č. 1926/2006/ES.* (2014, March 20). In: EUR-Lex. Retrieved March 21, 2021, from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0254>
- *Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 11. 4. 2006, čj. 8 As 35/2005-51.*
- *Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků.*
- *Zákon č. 198/2009 Sb., zákon o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon).*
- *Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.*
- *Zákon č. 526/1990 Sb., zákon o cenách.*
- *Zákon č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele.*
- *Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci.*
- *Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.*
- *Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 10.1.2012, sp. zn. 263/2011/DIS/JKV.*
- *Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 10.5.2013, sp. zn. 122/2012/DIS/JKV.*
- *Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 12.8.2013, sp. zn. 116/2012/DIS/JKV.*
- *Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 13.10.2010, sp. zn. 142/2010/DIS/JKV.*
- *Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 21.3.2012, sp. zn. 38/2012/DIS/LO.*
- *Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 22.5.2012, sp. zn. 193/2011/DIS/JKV.*
- *Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 22.9.2010, sp. zn. 139/2010/DIS/JKV.*
- *Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 27.1.2012, sp. zn. 13/2012/DIS/JKV.*

- Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 28.5.2012, sp. zn. 244/2011/DIS/JKV.
- Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 4.2.2013, sp. zn. 110/2012/DIS/JKV.
- Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 7.2.2013, sp. zn. 138/2012/DIS/JKV.
- Zpráva o šetření veřejného ochránce práv ze dne 9.8.2011, sp. zn. 136/2011/DIS/AHŘ.
- Zpráva o šetření veřejného ochránce práv, sp. zn. 114/2011/DIS/JKV, bez uvedení data zprávy.

Internetové zdroje

- Amnesty International: *Diskriminace*. (n.d.). Retrieved March 14, 2021, from <https://www.amnesty.cz/diskriminace>
- Česká obchodní inspekce: *Legislativa*. (2017). Retrieved March 13, 2021, from <https://www.coi.cz/o-coi/legislativa/pravni-predpisy/>
- Člověk v právu: *Nepřímá diskriminace*. (2012). Retrieved March 15, 2021, from <http://www.clovekvpravu.cz/diskriminace-aktualizovano-k-112012-398/kdy-se-jedna-o-diskriminaci-podle-antidiskriminacniho-zakona-406/druhy-diskriminace-409/neprima-diskriminace-412>
- EPRAVO: *K zákazu diskriminace spotřebitele*. (2015). Retrieved March 15, 2021, from <https://www.epravo.cz/top/clanky/k-zakazu-diskriminace-spotrebitele-98791.htm>
- European Commission: *Geo-blocking FAQ*. (2019). Retrieved March 21, 2020, from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/faq/geo-blocking-faq>
- Evropská rada a Rada Evropské unie: *Zeměpisné blokování: uvolnění elektronického obchodu v EU*. (n.d.). Retrieved March 22, 2020, from <https://www.consilium.europa.eu/cs/policies/geo-blocking/>
- Evropská unie: *Narřízení, směrnice a další právní akty*. (n.d.). Retrieved February 19, 2020, from https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts_cs
- Evropský parlament: *Opatření na ochranu spotřebitele*. (2020). Retrieved March 02, 2021, from <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/47/opatreni-na-ochranu-spotrebitele>

- Evropský parlament: *Spotřebitelská politika: zásady a nástroje*. (n.d.). Retrieved February 25, 2020, from <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/46/spotrebitelska-politika-zasady-a-nastroje>
- Právní prostor: *Zvýhodnění očkovanych není diskriminační*. (2021). Retrieved April 01, 2021, from <https://www.pravniprostor.cz/aktuality/zvyhodneni-ockovanych-neni-diskriminacni>

III. Seznam grafů a tabulek

Seznam grafů

Graf 1: Rozdělení pohlaví.....	37
Graf 2: Věková struktura	38
Graf 3: Dosažené vzdělání.....	39
Graf 4: Současné povolání.....	39
Graf 5: Setkání se zákazem diskriminace.....	40
Graf 6: Diskriminace na základě aplikované vakcíny.....	41
Graf 7: Diskriminace na základě aplikované vakcíny podle pohlaví.....	41
Graf 8: Diskriminace na základě očkování.....	42
Graf 9: Diskriminace na základě očkování podle věkových skupin	42
Graf 10: Diskriminace na základě očkování podle dosaženého vzdělání	42
Graf 11: Zeměpisné blokování.....	43
Graf 12: Počet zeměpisného blokování za rok	43
Graf 13: Vyšší cena jízdného.....	44
Graf 14: Odmítnutí krátkodobého úvěru	45
Graf 15: Odmítnutí krátkodobého úvěru podle pohlaví	45
Graf 16: Odmítnutí krátkodobého úvěru podle věku	45
Graf 17: Zvýhodnění ceny při vstupu.....	46
Graf 18: Zvýhodnění ceny při vstupu podle pohlaví.....	46
Graf 19: Zamezení vstupu do podniku z důvodu rodičovství.....	47
Graf 20: Vstup do vozidla veřejné dopravy s dětským kočárkem	47
Graf 21: Postup spotřebitele v případě porušení jeho práv.....	48
Graf 22: Zkušenost spotřebitele s porušováním jeho práv – procentuálně.....	49
Graf 23: Zkušenost spotřebitele s porušováním jeho práv – výčet odpovědí.....	49
Graf 24: Postup spotřebitele v případě vzniku sporu	50

Seznam tabulek

Tabulka 1: Rozdělení pohlaví.....	37
Tabulka 2: Zastoupení mužů a žen ve věkových skupinách.....	38
Tabulka 3: Současné povolání	40
Tabulka 4: Setkání se zákazem diskriminace podle pohlaví	40
Tabulka 5: Diskriminace na základě aplikované vakcíny – výčet odpovědí podle věku.....	41

Tabulka 6: Důvod diskriminace znevýhodňující ceny jízdného.....	44
Tabulka 7: Vstup do vozidla veřejné dopravy s dětským kočárkem	47

IV. Přílohy

Příloha č.1: Dotazníkové šetření

Zákaz diskriminace spotřebitele

Dobrý den,

jmenuji se Adam Daniel a studuji obor Řízení a ekonomika podniku na Ekonomické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Rád bych Vás požádal o vyplnění níže uvedeného dotazníku, který vznikl za účelem sběru dat pro moji bakalářskou práci. Tématem práce je zákaz diskriminace spotřebitele, který spadá pod ochranu spotřebitele a je definován v právních normách České republiky a Evropské unie.

Dotazník je anonymní a vznikl pouze pro účely mé bakalářské práce. V případě nejasností nebo dotazů mě můžete kontaktovat na daniea03@jcu.cz.

Děkuji za Váš čas a zájem o vyplnění dotazníku

- 1. Jaké je Vaše pohlaví?**
 - a) muž
 - b) žena
- 2. Jaký je Váš věk?**
 - a) 15-18
 - b) 19-26
 - c) 27-49
 - d) 50-65
 - e) 65 a více
- 3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**
 - a) základní
 - b) odborné učiliště s výučním listem
 - c) středoškolské s maturitou
 - d) vyšší odborné
 - e) vysokoškolské
- 4. Jaké je Vaše současné povolání?**
 - a) zaměstnanec
 - b) OSVČ
 - c) podnikatel – PO
 - d) student
 - e) důchodce
 - f) jiné

Zákaz diskriminace spotřebitele

Nejvyšší správní soud popsal diskriminaci spotřebitele jako obchodní praktiky, které **při srovnatelných podmínkách nedůvodně zvýhodňují některé spotřebitele před jinými**, přičemž cílem zákazu diskriminace spotřebitele je, aby **byly uzavírány stejné smlouvy za stejných podmínek**.

5. Setkal/a jste se s případem porušování zákazu diskriminace spotřebitele vůči Vaší osobě?

a) ANO

b) NE

Uved'te, prosím, o jaký případ se jedná:

6. Chápal/a byste jako diskriminaci spotřebitele, kdyby Vám bylo umožněno zakoupit si cestovní službu (zájezd) pouze s aplikovanou vakcínou proti onemocnění COVID-19?

a) ANO

b) NE

7. Považoval/a byste za diskriminaci spotřebitele, kdyby Vám byl umožněn vstup na sportovní a kulturní akce pouze na základě podstoupeného očkování proti onemocnění COVID-19?

a) ANO

b) NE

8. Stalo se Vám, že jste byl/a již zeměpisně blokován/a (například jste si chtěl/a zakoupit produkt on-line, ale bylo Vám to znemožněno, protože jste z ČR)?

a) ANO

b) NE

Uved'te prosím, kolikrát jste byl/a zeměpisně blokován/a za poslední rok:

a) blokován jsem nebyl

b) 1-3×

c) méně než 10×

d) více než 10×

9. Byla Vám již někdy naučtována na území Evropské unie vyšší cena jízdného z důvodu Vašeho věku, místa bydliště nebo na základě Vaší státní příslušnosti?

a) ANO

b) NE

Uved'te, prosím, na základě čeho jste byl/a diskriminován/a:

10. Dostali jste se již do situace, kdy Vám nebyl poskytnut krátkodobý spotřebitelský úvěr z důvodu Vašeho věku?
- a) ANO b) NE
11. Byl/a jste někdy znevýhodněn/a při placení vstupu na základě Vašeho pohlaví?
(příklad: bezplatný vstup pro ženy oproti mužům na fotbalové utkání)
- a) ANO b) NE
12. Bylo Vám již zamezeno ke vstupu do podniku (např. restaurace, kavárna) z důvodu, že jste měli s sebou dítě?
- a) ANO b) NE
13. Byl Vám neumožněn vstup do vozidla veřejné dopravy s dětským kočárkem, i když neexistoval legitimní a objektivní důvod pro takový zákaz?
- a) ANO b) NE
14. V případě, že byste se domnívali, že jsou vědomě porušována Vaše spotřebitelská práva a osoba, která tak činí, nereaguje na vaše upozornění, obrátili byste se dále na:
- a) právníka
b) veřejného ochránce práv
c) Ministerstvo průmyslu a obchodu
d) Českou obchodní inspekci
e) média – ČT, Černé ovce apod.
f) spotřebitelské organizace (např. dTest, o.p.s.; Sdružení českých spotřebitelů; Asociace občanských poraden; GLE, o.p.s.; Generation Europe)
g) Jiné, uveďte:
15. Byl/a jste již nucen/a přistoupit ke své obraně, protože byla porušována Vaše spotřebitelská práva?
- a) Ano, již několikrát.
b) Ano, pouze jednou.
c) Ne, nikdy.

Vzniklý spor jste řešili (v případě potřeby označte více odpovědí):

- a) kontaktováním prodejce – snahou se domluvit na nápravě a odškodněním
b) veřejnoprávní cestou – podáním podnětu ke příslušnému správnímu orgánu (např. Česká obchodní inspekce)
c) soukromoprávní cestou – soudním řízením
d) Jiným způsobem, prosím uveďte:

